

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

VLOGA OSEBNEGA BANČNIKA V
SLOVENIJI

ANA BERGANT

KOPER, 2009

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Zaključna projektna naloga

VLOGA OSEBNEGA BANČNIKA V
SLOVENIJI

Ana Bergant

Koper, 2009

Mentor: doc. dr. Primož Dolenc

POVZETEK

Diplomska naloga obravnava vlogo osebnega bančnika v Sloveniji. Osnovni namen naloge je ugotoviti, kakšen je potencial osebnega bančništva v Sloveniji, ter oblikovati predloge za nadgradnjo. V teoretičnem delu diplomska naloga opredeljuje finančni trg in glavne akterje na finančnem trgu. Natančno opisuje posamezne finančne institucije, njihove vloge na finančnem trgu ter pogloblitve razlike med njimi. V empiričnem delu naloge je prikazana tržna raziskava na temo osebnega bančništva ter analiza rezultatov. V zaključnem poglavju so podani predlogi za nadgradnjo storitve osebnega bančništva v Sloveniji.

Ključne besede: osebni bančnik, osebni finančni svetovalac, finančno svetovanje, uporabniki bančnih storitev, vloga osebnega bančnika, zasebno bančništvo, banka.

SUMMARY

The Thesis deals with the role of personal bankers in Slovenia. The primary purpose is to determine the potential of personal banking in Slovenia and to form prepositions for its modernization. The theoretical part of the diploma defines the financial market and the main actors of the financial market. It describes individual financial institutions, their part in the financial market and the main difference between them. In the empirical part of the Thesis a market survey of personal banking and the result analysis are presented. The final chapter describes suggestions for an upgrade of personal banking services in Slovenia.

Key words: personal banker, personal private financial adviser, financial consulting, consumers of bank services, role of personal banker, private banking, bank.

UDK: 336.72(497.4)(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
2	Finančni sistem in finančni trg	3
2.1	Delitev finančnih trgov	3
2.2	Funkcije finančnega trga	4
2.3	Konkurenca na finančnem trgu	5
2.4	Finančne institucije znotraj finančnega sistema	6
2.4.1	Zavarovalnice	7
2.4.2	Borzno-posredniške hiše.....	9
2.4.3	Banke	10
2.4.4	Neodvisni finančni posredniki	13
2.4.5	Družbe za upravljanje	13
2.4.6	Nepremičninski posredniki	14
2.5	Finančne licence	14
3	Tržna raziskava.....	17
3.1	Cilj raziskave	17
3.2	Postopek raziskave	17
3.3	Metode raziskovanja.....	18
3.3.1	Metode raziskovanja med uporabniki bančnih storitev	18
3.3.2	Metode raziskovanja na ravni internih bančnih pojmovanj.....	18
3.4	Rezultati raziskave	19
3.4.1	Rezultati s strani nekaterih bank v Sloveniji	19
3.4.2	Rezultati s strani uporabnikov bančnih storitev.....	21
3.5	Potrditev ali zavrnitev hipotez.....	22
4	Predlogi za nadgradnjo osebnega bančništva v Sloveniji	31
5	Sklep.....	37
	Literatura	39
	Viri	39
	Priloga.....	41

SLIKE

Slika 2.1	Tok sredstev v finančnem sistemu.....	3
Slika 2.2	Delitev finančnega trga.....	4
Slika 2.3	Institucionalna delitev finančnih institucij.....	6
Slika 3.1	Razmerje med anketiranci po starosti.....	21
Slika 3.2	Struktura anketiranih po izobrazbi.....	21
Slika 3.3	Razlika med osebnim bančnikom ter osebnim finančnim svetovalcem	22
Slika 3.4	Storitve, ki jih nudi osebni bančnik	24
Slika 3.5	Storitve, ki naj bi jih nudil osebni bančnik	25
Slika 3.6	Ali matična banka nudi storitev osebnega bančništva	26
Slika 3.7	Koliko anketiranih ima izbranega osebnega bančnika	26
Slika 3.8	Pregled izbranih bank anketirancev	27
Slika 3.9	Prikaz zadovoljstva med uporabniki storitve osebnega bančništva.....	28
Slika 3.10	Prikaz lastnosti, ki so zaželeni pri osebnem bančniku	28
Slika 3.11	Prikaz števila anketiranih, ki menijo, da bi moral imeti osebni bančnik opravljene vse zakonsko predpisane licence.	29
Slika 3.12	Koliko jih potrebuje pomoč pri upravljanju osebnih financ	29
Slika 3.13	Število anketiranih, ki bi zaupalo osebnemu bančniku vse informacije za izdelavo osebnega finančnega načrta.....	30
Slika 4.1	Možnost obiska osebnega bančnika na domu.....	33
Slika 4.2	Ali bi bili pripravljene plačati izdelavo finančnega načrta.....	34
Slika 4.3	Možnost izbire osebnega bančnika znotraj banke	35
Slika 4.4	Izgradnja sodobne finančne skupine.....	35

TABELE

Tabela 2.1	Vrsta licenc v Sloveniji in posli, za katera imajo dovoljenja	15
------------	---	----

KRAJŠAVE

Ur. l. RS	Uradni list Republike Slovenije
d. d.	delniška družba
d. o. o.	družba z omejeno odgovornostjo
t. i.	tako imenovani
idr.	in drugi
SSKJ	slovar slovenskega knjižnega jezika
DZU	družba za upravljanje
ATVP	agencija za trg vrednostnih papirjev
TRR	transakcijski račun

1 UVOD

Dandanes se uporabniki finančnih storitev srečujemo s tako imenovanimi finančnimi svetovalci, katerih vloga je v prvi vrsti najbolj odvisna od institucije, v kateri deluje: zavarovalnica, banka, borznoposredniška hiša, družba za upravljanje ... Poznamo pa tudi neodvisnega finančnega posrednika.

Definicija »svetovalec« v Slovarju slovenskega knjižnega jezika (SSKJ 2000) je sledeča: »svetovalec – kdor z nasveti usmerja, vodi.« Torej, če pred to besedo dodamo pridevnik finančni, lahko rečemo, da je finančni svetovalec oseba, ki z nasveti usmerja, vodi osebo, stranko pri nasvetih na področju osebnih financ.

Na finančnem trgu je veliko akterjev, ki se predstavljajo za finančne svetovalce, pa vendarle med njimi pogosto obstajajo velike razlike. Med raziskavo sem imela možnost spoznati vlogo zavarovalnih zastopnikov, zavarovalnih posrednikov, borznih posrednikov, osebnih finančnih svetovalcev ter osebnih bančnikov. Glede na to, da se med njimi pojavljajo precejšnje razlike, sem se odločila, da le-te predstavim in med njimi skušam poiskati povezavo. Ugotoviti sem želela, kakšen je pomen osebnega bančnika in kakšna bi morala biti njegova vloga. Vloga osebnega bančnika se v Sloveniji še oblikuje, kar pomeni, da ni jasno začrtanih enotnih smernic o tem, kakšen naj bi bil njegov obseg delovnih nalog osebnega bančnika.

Namen diplomske naloge je oblikovanje predlogov za razvoj in nadgradnjo osebnega bančništva v Sloveniji. Cilj je ugotoviti, ali vloga osebnega bančnika v Sloveniji izpolnjuje pričakovanja uporabnika bančnih storitev in kakšen je potencial na tem področju.

S pomočjo raziskave bom, poleg raziskave zadovoljstva s strani uporabnikov, skušala poiskati odgovore na vprašanja, kot so: kakšna je prava razlaga pojma osebnega bančnika, kako je ta vloga umeščena na finančnem trgu in v bankah, kako si ljudje razlagajo pojem osebnega bančnika in kaj od njega pričakujejo. Zanimalo me je tudi, ali ljudje razlikujejo pojme, kot so zavarovalni zastopnik, zavarovalni posrednik, osebni bančnik, osebni finančni svetovalec, upravljavec premoženja idr.

Diplomska naloga delno temelji na študiji primera banke Volksbank, d. d., z dopolnitvenimi izsledki analize drugih bank. Pri izdelavi sem upoštevala naslednje predpostavke:

- mogoče je ločeno obravnavati akterje na finančnem trgu, torej ločiti dejavnosti zavarovalnic, bank, borznoposredniških hiš, družb za upravljanje, neodvisnih finančnih posrednikov ter
- sistemizacija delovnih mest v banki Volksbank, d. d. predstavlja vzorčni model, iz katerega je razviden obseg nalog in odgovornosti za posamezno delovno mesto.

Obenem bom pri diplomski nalogi upoštevala naslednje omejitve:

Uvod

- omejena uporaba nekaterih podatkov, ki so poslovna skrivnost bank ter
- pomanjkanje strokovne literature na temo osebnega bančništva.

Pri izdelavi diplomske naloge sta bili uporabljeni tako primarna kot sekundarna metoda zbiranja podatkov. Primarna metoda zbiranja podatkov vključuje tržno raziskavo s pomočjo anketnega vprašalnika. Sekundarna metoda zbiranja podatkov temelji na proučevanju ustrezne literature, na znanju, pridobljenem med študijem, osebnih izkušnjah, strokovnih seminarjih ter strokovnih člankih. Ker na temo osebnega bančništva v Sloveniji ni veliko literature, bodo določene informacije pridobljene s pomočjo spletnih iskalnikov.

V diplomski nalogi bom s pomočjo empirične raziskave podprla ali zavrnila naslednje hipoteze:

- Predvidevam, da različno pojmovanje pojmov, kot so »finančno svetovanje«, »osebni finančni svetovalec«, »osebni finančni načrt« in »osebni bančnik« povzroča zmedo med uporabniki finančnih storitev ter znižuje stopnjo zaupanja in posledično uporabe finančnih storitev.
- Predvidevam, da pojem in delovne naloge osebnega bančnika niso jasno opredeljene. Pojmovanja so različna tako interno od banke do banke, še več pa je različnih interpretacij med uporabniki bančnih storitev.
- Predvidevam, da storitev osebnega bančništva ni v skladu s pričakovano s strani uporabnikov bančnih storitev.
- Predvidevam, da potencial osebnega bančništva v Sloveniji ni dovolj izkoriščen.

2 FINANČNI SISTEM IN FINANČNI TRG

Dušan Bobek definira finančni sistem kot del gospodarskega sistema, s katerim je povezan po trgu, kjer nenehno krožita blago in denar. V gospodarskem sistemu so blagajne proizvodnih in trgovskih podjetij, bank in javnih uprav, gospodinjstev, med katerimi nenehno kroži denar. Celota vseh blagajn in njihova medsebojna povezanost je finančni sistem (Bobek 1992, 9).

V gospodarstvu se pojavljajo denarni tokovi zaradi posredovanja denarja v blagovnem prometu in te tokove imenujemo nefinančni tokovi (blago prehaja od prodajalca h kupcu, denar pa obratno od kupca k prodajalcu). Obstajajo pa tudi tokovi, ki nimajo protitoka v blagu. Tem tokovom rečemo finančni tokovi. Ti so značilni za podjetja, prebivalstvo in druge v gospodarstvu, ki si med seboj posojajo denar, nalagajo, kupujejo vrednostne papirje itd. (Bobek 1992).

Slika 2.1 Tok sredstev v finančnem sistemu



Vir: Mishkin 1997, 22.

Finančni trgi so del finančnega sistema, v katerega sodijo finančne institucije in finančni instrumenti. Finančni trg pomeni skupek odnosov med ponudbo ter povpraševanjem po finančnih sredstvih (Prohaska 1999, 3–10).

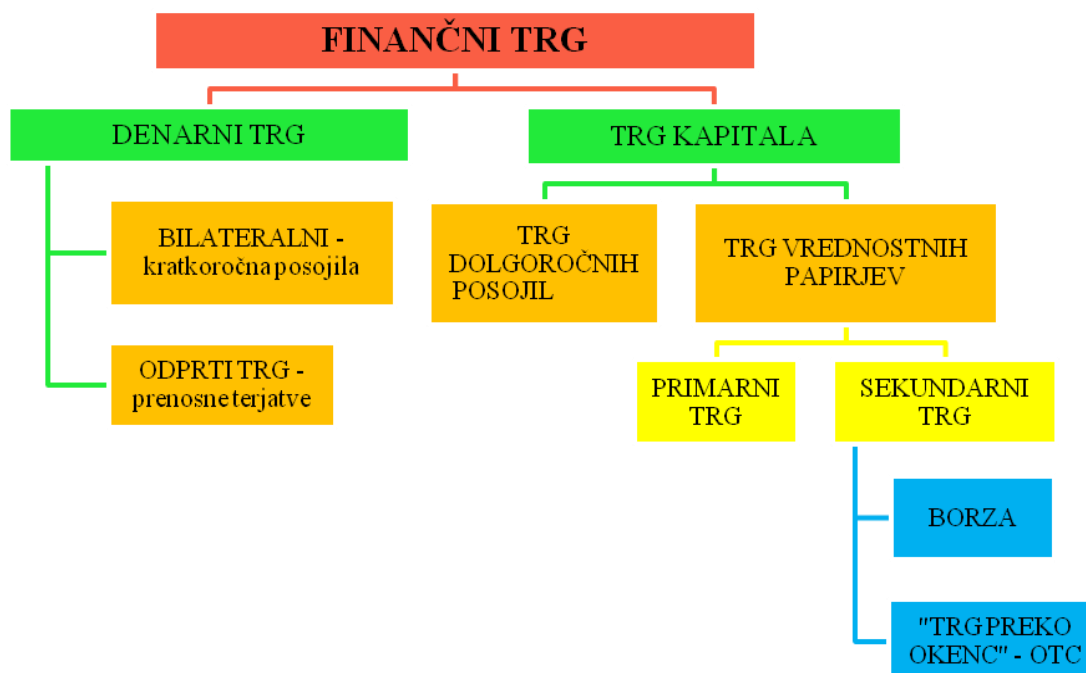
2.1 Delitev finančnih trgov

Poznamo različne delitve oziroma klasifikacije finančnih trgov. Po ročnosti finančnih instrumentov jih delimo na denarne in kapitalske trge. Pri tem med denarne uvrščamo tiste, na katerih se trguje s finančnimi instrumenti z ročnostjo do enega leta, med kapitalske trge pa uvrščamo trge, kjer se trguje s finančnimi instrumenti z ročnostjo nad enim letom.

Mishkin (1997, 26) podobno ugotavlja, da so denarni trgi tisti, na katerih se trguje s kratkoročnimi dolžniškimi instrumenti, kapitalski pa trgi, na katerih se trguje z dolgoročnimi dolžniškimi (z ročnostjo nad enim letom) in lastniškimi instrumenti.

Zysman (1987, 60–61) poleg kapitalskega in denarnega trga ločuje še trg posojil. Ob tem finančne trge ločimo na primarne in sekundarne. Primarni trgi so tisti, na katerih izdajatelji – podjetja ali vlade na novo izdane vrednostne papirje (obveznice ali delnice) prodajo prvemu kupcu, na sekundarnih trgih pa je mogoče te vrednostne papirje ponovno prodati (Mishkin 1997, 24).

Slika 2.2 Delitev finančnega trga



Vir: Prohaska 1999, 12.

2.2 Funkcije finančnega trga

Po Mishkinu (1997, 21) finančni trgi opravljajo gospodarsko nalogo kanaliziranja sredstev od ljudi s presežkom sredstev, ker so porabili manj od svojega dohodka, k ljudem, ki jim sredstev primanjkuje, ker želijo porabiti več od svojega dohodka. Finančni trgi predstavljajo t. i. neposredne finance, kar pomeni, da si izposojevalci sredstva od posojevalcev sposodijo neposredno z nakupom finančnih inštrumentov, ki predstavljajo terjatev do izposojevalčevega dohodka ali premoženja. S tem »finančni trgi prispevajo k večji produktivnosti in učinkovitosti celotnega gospodarstva« (Mishkin 1997, 23).

Osnovne funkcije finančnega trga so naslednje:

- prenos finančnih prihrankov,

- alokacija tveganj,
- določanje ravnotežnih cen oziroma donosov,
- transformacija ročnosti in zagotavljanje likvidnosti ter
- zmanjševanje stroškov transakcij.

2.3 Konkurenca na finančnem trgu

Za finančni trg veljajo isti pogoji kot za vsak drugi trg. Na trgu se srečujeta ponudba in povpraševanje, posledično se oblikuje cena. Udeleženci s svojimi akcijami in reakcijami odločajo o dogajanju na tem trgu.

Konkurenca ima na finančnem trgu prav posebno mesto in specifičnosti, ki sicer niso karakteristične za ostale trge. Razlog je v trgovanju s specifičnim blagom – finančnimi sredstvi, ki ni proizvedljivo v neomejenih količinah, ampak je v gospodarstvu dano in je le v tem danem obsegu razdeljivo med finančne institucije. Finančne institucije, ki delujejo na finančnem trgu, si v procesu svojega poslovanja prizadevajo pridobiti čim več teh sredstev, kajti od tega je odvisen njihov ekonomski obstoj in razvoj. Za finančni trg je značilno, da si finančne institucije bolj konkurirajo s kakovostno ponudbo svojih storitev, kot pa s ceno (obrestno mero, provizijo itd.). (Bobek 1992, 33)

Zgoraj naveden citat dokazuje uvajanje novih, dodatnih storitev finančnih institucij, v katere sodi tudi razvoj osebnega bančništva ter nadgradnja te storitve, danes vedno pogosteje uporabljeni izraz t. i. zasebnega bančništva (»private banking«).¹

Konkurenca na finančnem trgu je za uporabnike enako dobrodošla kot na vseh ostalih trgih.

Konkurenca namreč sili finančne institucije k fleksibilnemu ravnanju na področju ponudbe finančnih storitev in k uporabi vseh razpoložljivih sredstev za zadovoljevanje potreb strank in s tem za uveljavitev na finančnem trgu. Pri tem nastajajo prednosti za povpraševalce po finančnih storitvah, ki so deležni kvalitativne kot tudi cenovne storitve (nižje obrestne mere, posebna obravnava strank idr.). Prednosti pa enako nastajajo tudi za finančne institucije kot ponudnike finančnih storitev, ki s tem realizirajo svoje poslovne cilje, ustvarjajo dobiček in dosejajo gospodarsko rast.

Finančne institucije v konkurenčnem boju širijo, spreminjajo, dopolnjujejo in razvijajo svoje storitve, ki jih opravljajo za svoje stranke. Pravimo, da gre za proces inoviranja. Finančna institucija, ki ne stremi k inoviranju, sčasoma zastara in izgublja pozicijo na finančnem trgu. Možnosti inoviranja storitev niso za vse institucije enake. Specializirane finančne institucije so namreč veliko bolj omejene pri razvoju inovacij kot univerzalne finančne institucije (Bobek 1992, 33–34).

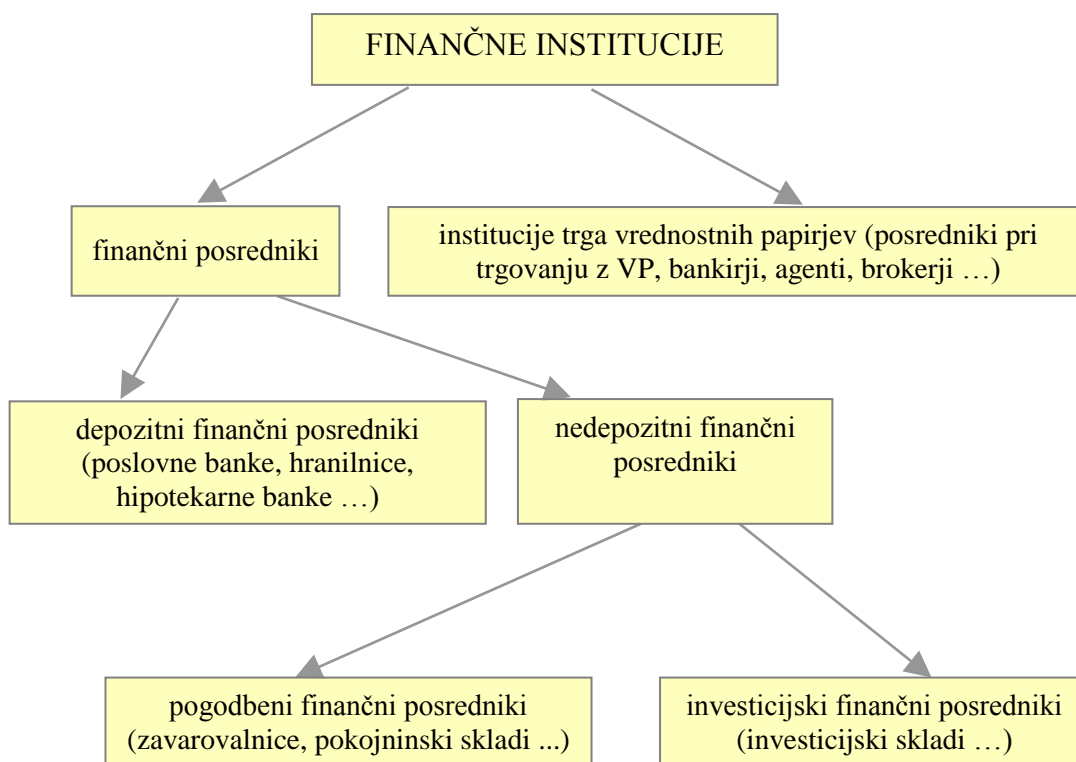
¹ Danes uporabniki bančnih storitev pogosto zamenjujejo izraz osebno bančništvo ter zasebno bančništvo. Več o storitvi osebnega bančništva je predstavljeno na strani 20.

Finančne institucije se med seboj zelo razlikujejo, zato bomo v nadaljevanju pogledali vlogo na finančnem trgu posamezne institucije ter posamezna področja, ki ji pokrivajo.

2.4 Finančne institucije znotraj finančnega sistema

Delitev finančnih institucij je odvisna od tega, kako delimo njihove značilnosti. Najbolj pogosto je uporabljena institucionalna delitev finančnih institucij (slika 2.3), ki finančne institucije deli po kriteriju načina prenosa finančnih sredstev od končnih varčevalcev do posojilojemalcev. Tako ločimo dva tipa finančnih institucij in sicer finančne posrednike in institucije trg vrednostnih papirjev (Ribnikar 1999, 192).

Slika 2.3 Institucionalna delitev finančnih institucij



Vir: Ribnikar 1999, 195.

Finančne posrednike delimo na depozitne in nedepozitne finančne posrednike. Značilnost depozitnih finančnih institucij je zbiranje finančnih prihrankov varčevalcev na osnovi vlog ali depozitov z različnimi roki zapadlosti. Zbrana sredstva varčevalcev depozitne finančne institucije največkrat prenašajo na deficitne gospodarske celice z odobravanjem posojil, delno pa tudi z nakupom vrednostnih papirjev.

Med najpomembnejšimi depozitnimi finančnimi institucijami so poslovne banke, hranilnice, vzajemne hranilnice ter kreditne zadrage. Poslovne banke, kot prevladujoča oblika finančnih institucij, zbirajo prihranke v obliki vlog in dajejo predvsem

kratkoročna posojila gospodarstvu. Pomembne so tako za privatni kot tudi za javni sektor (Mramor 1993, 91).

Za nedepozitne finančne institucije je značilno, da ne sprejemajo vlog. Ločimo pogodbene finančne posrednike in investicijske finančne posrednike. Ločimo pogodbene finančne posrednike in investicijske finančne posrednike. Pri pogodbenih finančnih posrednikih imajo ljudje naloženo svoje finančno premoženje, poleg tega pa jim pogodba, ki jo sklenejo, zagotavlja različne vrste izplačil denarnih zneskov v prihodnje. Preko investicijskih finančnih posrednikov lahko posamezniki naložijo svoje finančno premoženje posredno tudi v sicer tvegane vrednostne papirje. Med nedepozitne finančne posrednike sodijo finančna podjetja, vzajemni skladi, investicijske družbe, pogodbene finančne institucije, pokojninski skladi ter zavarovalnice (Mramor 1993, 93).

Skupna značilnost pokojninskih skladov, zavarovalnic in investicijskih skladov je predvsem njihova usmerjenost v nakup dolgoročnih vrednostnih papirjev podjetij oz. države. Zaradi dolgoročne naravnosti njihovih finančnih naložb pa jih tudi označujemo kot investicijske institucije oz. institucionalne investitorje.

Finančne institucije so potrebne zato, da uravnavajo trg. Enote s presežki in enote s primanjkljaji povedo, katere vrednostne papirje naj izdajajo ali prodajajo in te informacije uporabijo za izenačevanje cen pri kupcih in prodajalcih vrednostnih papirjev. Brez finančnih institucij bi bile informacije in transakcijski stroški na finančnih trgih preveliki.

2.4.1 Zavarovalnice

Zavarovalnice sodijo med pogodbene varčevalne institucije. V osnovi zavarovanja delimo na premoženjska, nezgodna in osebna zavarovanja. Ta predstavljajo temelj osebne socialne varnosti. Ker osnovna socialna varnost ni več izključna skrb države, temveč se vedno večje breme prenaša na posameznika, postajajo osebna zavarovanja obvezen element upravljanja s premoženjem posameznika. Poleg tega, da so slednja namenjena zavarovanju finančnega rizika posameznika ali družine, pa obenem omogočajo obliko naložbe. Zavarovalnice določeni del premij nekaterih zavarovanj v njihovem imenu nalagajo v bančne vloge, vrednostne papirje, vzajemne sklade idr. (Kvas 2005, 25).

Pomembni funkciji v zavarovalnicah imata tako imenovani zavarovalni zastopnik in zavarovalni posrednik, ki v večini delujeta na vseh treh zavarovalnih področjih.

Zavarovalni zastopnik

Zakon o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 102/2004) opredeljuje zavarovalnega zastopnika kot osebo, ki je na podlagi zaposlitve ali drugega pravnega razmerja z zavarovalnico oziroma z zavarovalno zastopniško družbo, pooblaščen za sklepanje

zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice oziroma zavarovalne zastopniške družbe. Poleg sklepanja zavarovalnih pogodb se štejejo tudi aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe ter nudenje pomoči pri izvrševanju pravic iz zavarovalnih pogodb.

Naloge zavarovalnega zastopnika so naslednje (Slovensko zavarovalno združenje 2008):

- informiranje stranke – posredovanje strani splošne informacije o zavarovanju, s tem pa vzbujanje zavesti o potrebi po zavarovalni zaščiti,
- svetovanje – analiziranje potreb bodočega zavarovanca, ugotavljanje strankinih potreb po varnosti ter oblikovanje ponudb za zavarovanje – katera bi stranki nudila ustrezno zavarovalno varstvo,
- obveščanje o zavarovalnem razmerju – zavarovalni zastopnik mora najprej sam razumeti vsebino pogodbe, prav tako pa mora biti sposoben razložiti vsebino zavarovalne pogodbe stranki na njej razumljiv način; naloga zavarovalnega zastopnika je, da namesto zavarovalnice stranko pouči in ji razloži vsebino ter pomen zavarovalnih pogojev; zelo pomembno je, da je stranka pravilno informirana o vsebini zavarovalne pogodbe, zlasti o samih pogojih, ki omejujejo zavarovalčeve pravice ali izključujejo pravico do zavarovalnine ali odškodnine,
- ob sklenitvi zavarovalne pogodbe mora zavarovalni zastopnik stranko opozoriti, da so splošni in posebni zavarovalni pogoji sestavni del zavarovalne pogodbe ter ji le-te tudi izročiti; prav tako mora stranko zavarovalni zastopnik ob sklenitvi zavarovalne pogodbe seznaniti s pisnimi podatki o zavarovalnici, s katero stranka sklepa zavarovalno pogodbo, o splošnih zavarovalnih pogojih in o pravu, ki za določeno sklenjeno zavarovalno razmerje velja; v času trajanja zavarovalne pogodbe pa ga mora prav tako tudi obveščati o morebitnih spremembah,
- obveščanje o statusu samega zavarovalnega zastopnika – zavarovalni zastopnik je dolžan pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe stranko oziroma zavarovalca pisno seznaniti s svojimi podatki, in sicer o svojem imenu in priimku ter naslovu, dovoljenju za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja, o tem, za katere zavarovalnice deluje, da ima sam oziroma njegova zavarovalno zastopniška družba neposreden ali posreden delež, ki predstavlja več kot 10 % glasovnih pravic ali delež v kapitalu zavarovalnice,
- pomoč stranki – kadar se stranka oziroma zavarovalce obrne na zavarovalnega zastopnika ob nastopu zavarovalnega primera, je naloga zavarovalnega zastopnika zavarovalcu posredovati napotek glede prijave tega zavarovalnega dogodka.

Zavarovalni posrednik

Skladno z 219. členom Zakona o zavarovalništvu je zavarovalni posrednik oseba, ki posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic.

Naloge in obveznosti zavarovalnega posrednika (Slovensko zavarovalno združenje 2008):

- obveznost zavarovalnega posrednika ščititi interese zavarovalca iz prvega odstavka 220. člena tega zakona, obsega tudi pojasnila in svetovanje zavarovalcu o vseh okoliščinah pomembnih za odločitev zavarovalca za sklenitev zavarovalne pogodbe za določene vrste zavarovanja oziroma z določeno zavarovalnico,
- za zavarovalca izdelati primerno analizo nevarnosti in primerna načela kritja za zavarovalca na podlagi strokovnih informacij, ki so mu dostopne, izdelati oceno o kapitalski ustreznosti zavarovalnice,
- za zavarovalca posredovati pri sklenitvi zavarovanja, ki glede na okoliščine posameznega primera zavarovancu nudi največje varstvo, pri čemer se ta obveznost lahko omeji zgolj na določene zavarovalne proizvode, če o tem zavarovalni posrednik zavarovalca izrecno obvesti,
- obvestiti zavarovalnico o zavarovalčevi ponudbi za sklenitev zavarovalne pogodbe; izročiti zavarovancu zavarovalne pogoje in ga seznaniti s pravili za izračun premije,
- preveriti vsebino zavarovalne police,
- nuditi pomoč zavarovalcu v času trajanja zavarovalne pogodbe, in sicer tako pred nastopom kot tudi po nastopu zavarovalnega primera, in zlasti skrbeti, da zavarovalec pravna dejanja, ki so pomembna za ohranitev oziroma uresničitev pravic na podlagi zavarovalne pogodbe, opravi v rokih, določenih za opravo teh pravnih dejanj,
- stalno preverjati zavarovalne pogodbe, ki jih je zavarovalec sklenil z njegovim posredovanjem, in izdelati predloge za spremembe teh zavarovalnih pogodb z namenom doseči večje varstvo.

2.4.2 Borzno-posredniške hiše

Omogočajo izvedbo vseh vrst poslov z vrednostnimi papirji, kot so odprtje trgovalnega računa, pomoč pri nakupu in prodaji vrednostnih papirjev tako na slovenskem kot na tujem trgu.

Borzni posrednik

Na podlagi 186. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (Uradni list RS, št. 67/2007), kandidat za borznega posrednika lahko zahteva izdajo dovoljenja za vse ali nekatere od naslednjih vrst poslov borznega posrednika:

- izvrševanje naročil strank,
- investicijsko svetovanje ter
- gospodarjenje s finančnimi instrumenti strank.

Za opravljanje poklica je treba pridobiti dovoljenje Agencije za trg vrednostnih papirjev (ATVP). Agencija izda dovoljenje po opravljenem teoretičnem delu preizkusa strokovnega znanja.

Posameznik se na podlagi poslov, ki jih želi opravljati v prihodnosti, odloči za posamezni preizkus. Izbira med naslednjimi nivoji (Združenje članov borze vrednostnih papirjev 2009):

- izpit za izvrševalca naročil,
- izpit za investicijskega svetovalca ter
- izpit za upravljavca premoženja.

Naloge in obveznosti borznega posrednika so:

- spremljanje trgovanja in trgovanje preko računalniških zaslonov ter
- sprejemanje in izpolnjevanje naročil za nakup ali prodajo vrednostnih papirjev.

Posebej ločimo upravljavca premoženja, ki upravlja finančno premoženje strank ter odkupuje celotne izdaje vrednostnih papirjev, ter naloge borznega analitika, ki analizira razmere na trgu in pri posameznih izdajateljih vrednostnih papirjev ter ureja dokumentacijo, ki spremlja trgovanje.

2.4.3 Banke

Opredelitve bank se razlikujejo glede na kriterij, po katerem jih definiramo (finančni pravni kriterij). Finančne opredelitve avtorjev poudarjajo vlogo bank pri finančnem posredništvu, razlikujejo pa se glede podrobnosti opredelitev.

Ribnikar in Mramor banke opredelita kot denarne finančne posrednike, ki posredujejo med ekonomskimi celicami s finančnimi presežki in finančnimi primanjkljaji ter s tem sodelujejo v procesu multiplikacije denarja (Ribnikar 1996, 44 in Mramor 1993, 89).

Bobek banko opredeljuje kot podjetje, ki sprejema denarne naložbe in daje kredite, izvaja pa tudi plačilni promet in opravlja funkcije finančne narave. Za temeljno funkcijo banke je šteti posredovanje med ponudbo ter povpraševanjem po finančnih sredstvih,

kot dodatno funkcijo pa kvalitativno in kvantitativno transformacijo finančnih sredstev (Bobek 1992, 160).

Banke v Sloveniji uporabljajo precej različne nazive za delovno mesto osebnega bančnika. Tako nekatere pri delavcu, ki opravlja dela osebnega bančnika, namesto tega uporabljajo naziv zasebni bančnik, osebni finančni svetovalec idr.

V nadaljevanju navajam vzorčni primer opisa delovnih mest banke Volksbank, d. d., ki se navezujejo na delo osebnega bančnika.

Blagajnik

Delovne naloge osebnega bančnika vključujejo tudi naloge blagajnika. V banki Volksbank, d. d., blagajnik opravlja naslednje naloge in obveznosti (Volksbank 2008):

- opravljanje vseh blagajniških in menjalniških poslov,
- opravljanje poslov plačilnega prometa
- vodenje računov komitentov in izvajanje poslov v zvezi s tem
- vodenje in izvajanje trezorskih poslov ter
- informiranje, svetovanje in strokovna pomoč strankam.

Referent za kreditiranje fizičnih oseb

Poleg plačilnega prometa je naloga osebnega bančnika običajno povezana tudi z nalogami kreditnega referenta. V Volksbank, d. d., delo referenta za kreditiranje fizičnih oseb obsega naslednje naloge (Volksbank 2008):

- informiranje, svetovanje in pomoč strankam v zvezi s kreditiranjem,
- priprava predlogov, ustrezne dokumentacije in druga komunikacija s stranko,
- sodelovanje pri razvoju produktov in storitev ter
- druga dela v skladu s potrebami izvajanja delovnih procesov v OE.

Osebni bančnik

Osebni bančnik v bankah, kjer nudijo storitev osebnega bančnika, opravlja vse v povezavi s poslovanjem posameznega komitenta (kartično poslovanje, kreditiranje, svetovanje na področju zavarovanj, investicijskih vlaganj itd.). Vedno pogosteje se banke opredeljujejo zgolj na investicijsko svetovanje in plemenitenje premoženja. Slednje je namenjeno premožnejšim strankam, zato bi le-to lahko opredelili kot zasebno bančništvo.

Naloge in obveznosti (Volksbank 2008):

- svetovanje strankam pri depozitnih, zavarovalniških in investicijskih produktih,
- prodaja ostalih storitev OE,
- koordiniranje dela v poslovni enoti,

- sodelovanje pri razvoju produktov in storitev,
- posredovanje stikov oziroma urejanje poslov za komitenta v ostalih OE banke,
- kontrola delovnega procesa in predlaganje sprememb in izboljšav ter
- druga dela v skladu s potrebami izvajanja delovnih procesov v OE.

Osebni finančni svetovalec

Nekatere banke imajo v sistematizaciji delovnih mest poleg oziroma namesto delovnega mesta osebni bančnik delovno mesto osebni finančni svetovalec. Glede na različno pojmovanje in definicije tega delovnega mesta lahko ugotovimo, da v finančni branži ni enotne definicije tega delovnega mesta. Nekaj izmed njih jih navajam v nadaljevanju.

Osebni finančni svetovalec je usposobljen profesionallec, ki posameznikom pomaga pri upravljanju z osebnimi financami in planiranju za prihodnost. Je oseba, ki na osebne finance gleda celostno z upoštevanjem trenutnega in bodočega finančnega stanja in ciljev posameznika. Z natančnim planiranjem posameznikom pomaga tako pri izbiri investicij kot tudi pri načrtovanju prihodkov in izdatkov, vzdrževanju naložbenega portfelja, davčni optimizaciji investicij ter načrtovanju pokojnine. (Clark 2007, 71–72)

Med glavne naloge osebnega finančnega svetovalca De Goey (2006, 239) uvršča pomoč stranki, da ostane osredotočena na svoje finančne cilje, ki jim mora odločno slediti. Poleg tega je njegova vloga v poenostavitvi zapletenih odločitev s pripravo podatkov, izračunov in analizo finančnih produktov ter mnenj drugih strokovnjakov. Seveda pa brez pomoči pri pripravi osebnega finančnega načrta ne gre, saj so za izdelavo le-tega potrebna poglobljena znanja in finančna orodja.

V Volksbank, d. d., osebni finančni svetovalec opravlja naslednje naloge (Volksbank 2008):

- aktivna prodaja depozitnih, zavarovalniških in investicijskih produktov v skladu s poslovnimi načrti področja,
- informiranje in svetovanje strankam pri depozitnih, zavarovalniških in investicijskih produktih,
- priprava trženjskih aktivnosti za pospeševanje prodaje depozitnih, zavarovalniških in investicijskih produktov in pridobivanje novih strank,
- sodelovanje pri pripravi in izvajanju promocije novih depozitnih, zavarovalniških in investicijskih produktov in storitev,
- spremljanje finančnega trga,
- sodelovanje pri razvoju produktov in storitev,
- opravljanje blagajniških in menjalniških poslov in poslov plačilnega prometa (po potrebi oz. nadomeščanje),

- mentorstvo in strokovna pomoč zaposlenih pri prodaji depozitnih, zavarovalniških in investicijskih produktov ter
- druga dela v skladu s potrebami izvajanja delovnih procesov v OE.

Zasebni bančnik

Nadgradnja storitve osebnega bančništva, ki je ne ponujajo vse banke, je zasebno bančništvo.

V resnici je zasebno bančništvo vse, kar si stranka želi. Naj bo to upravljanje premoženja, plačilni promet, upravljanje naložbenega portfelja, dostava jahte ali sprehajanje psa ... Zasebno bančništvo je ultimativen, k stranki usmerjen posel (Bicker 1996, 1–2).

V KD banki, d. d., je storitev zasebnega bančništva namenjena plemenitenu premoženja oziroma kapitala in je ustvarjena po meri najzahtevnejših posameznikov. Osnovni namen zasebnega bančništva je ob strokovni pomoči usposobljenega bančnega svetovalca za stranko doseči optimalno razpršitev premoženja z namenom ustvarjanja ustreznega razmerja med donosnostjo, likvidnostjo premoženja in tveganjem. Njihova storitev vključuje dnevno spremljanje, analiziranje in pripravo predlogov naložbenih možnosti glede optimalne strukture premoženja strank. Zasebni bančnik v sodelovanju z davčnimi in nepremičninskimi strokovnjaki stranki v skladu z njenimi cilji, željami, finančnimi razmerami in odnosom do tveganja načrtuje ustrezno naložbeno strategijo in svetuje pri odločitvi o razpršitvi premoženja ter izbiri primernih finančnih instrumentov (KD 2009).

2.4.4 Neodvisni finančni posredniki

Vse pogosteje se na finančnem trgu pojavljajo neodvisne finančne institucije, katerih finančno svetovanje temelji na finančnih produktih celotnega finančnega trga. Če povzamem koncept ene izmed neodvisnih finančnih družb v Sloveniji (Individa 2009):

»Strankam ponujamo celovite in sodobne rešitve ter jim s svetovanjem omogočamo optimalno doseganje njihovih finančnih ciljev. Smo neodvisni in strokovni ter vedno delujemo v dobro stranke.« To pomeni, da se za upravljanje osebnih financ poslužujejo vseh produktov v Sloveniji, do katerih dostopajo s pogodbami o sodelovanju z zavarovalnicam, družbami za upravljanje, borznoposredniškimi hišami in bankami.

2.4.5 Družbe za upravljanje

Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (Ur. l. RS, št. 26/ 2005) DZU opredeljuje kot gospodarsko družbo, ki se ustanovi izključno z namenom upravljanja investicijskih skladov. DZU mora pred vpisom ustanovitve v sodni register

pridobiti dovoljenje Agencije za opravljanje storitev upravljanja investicijskih skladov. DZU je lahko organizirana kot delniška družba ali kot družba z omejeno odgovornostjo v smislu določil Zakona o gospodarskih družbah (Ur. l. RS, št. 42/2009). Dejavnost DZU je upravljanje investicijskih skladov.

Storitve upravljanja investicijskih skladov obsegajo (Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje, Ur. l. RS, št. 26/2005):

- upravljanje premoženja investicijskih skladov,
- druge storitve upravljanja investicijskih skladov, kamor sodijo trženje investicijskih skladov, administrativne storitve ter druge storitve, potrebne za učinkovito upravljanje premoženja investicijskih skladov.

Storitve trženja investicijskih skladov opravljajo t. i. finančni svetovalci.

2.4.6 Nepremičninski posredniki

Na trgu nepremičnin se srečujejo ljudje, ki trgujejo z dobrinami, katerih količina in kvaliteta sta težko merljivi, saj se na njih trguje z lastninskimi pravicami.

Osnovne funkcije, ki jih nepremičninski trg opravlja, so naslednje (Cirman 1999):

- menjava lastništva in prerazdelitev zemljišč ter obstoječega prostora različnim uporabam,
- informiranje o cenah in vrednostih nepremičnin ter ostalem dogajanju na nepremičninskem trgu ter
- prilagajanje kvalitete in količine prostora spremembam socialnih ter ekonomskih potreb.

2.5 Finančne licence

V Sloveniji morajo posamezniki skladno z zakonskimi določili za opravljanje svojega dela pridobiti ustrezno licenco. Zaenkrat obstajajo posamezne licence s posameznega področja in ni nekakšnih splošnih licenc za finančne svetovalce, bodisi neodvisne ali znotraj posameznih institucij.

Kot je razvidno v tabeli 2.1, je zaenkrat v Sloveniji mogoče pridobiti licenco za zavarovalnega posrednika, zavarovalnega zastopnika, borznega posrednika, tržnika vzajemnih skladov, nepremičninskega posrednika ter davčnega svetovalca.

Osebni bančnik bi moral glede na vrsto posla, ki ga opravlja, imeti pridobljenih večino licenc. Vsekakor ni dovolj, da posameznik licence enkratno opravi, temveč se mora na posameznem področju neprestano izpopolnjevati oz. dopolnjevati svoja znanja. To na žalost večina delodajalcev ne prakticira.

Tabela 2.1 Vrsta licenc v Sloveniji in posli, za katera imajo dovoljenja

Vrsta licence	Dovoljenje za
Zavarovalni zastopnik	sklepanje zavarovalnih pogodb
Zavarovalni posrednik	posredovanje pri sklepanju zavarovalnih pogodb
Borzni posrednik	opravljanje poslov borznega posredovanja in trženje vzajemnih skladov
Tržnik vzajemnih skladov	trženje vzajemnih skladov
Nepremičninski posrednik	posredovanje pri prometu z nepremičninami
Davčni svetovalec	vse vrste davčnega svetovanja

Vir: Šmajdek 2006, 66.

3 TRŽNA RAZISKAVA

3.1 Cilj raziskave

Namen raziskave je pridobiti informacije o poznavanju področja osebnega bančništva ter na podlagi teh informacij podati predloge za nadgradnjo storitev osebnega bančništva v bankah, kjer to že izvajajo. Dodatno je namen raziskave spodbuditi odgovorne k razmisleku o uvedbi storitve osebnega bančništva v bankah, kjer ta še ni uvedena.

Opredelitev posameznih ciljev tržne raziskave z vidika uporabnikov:

- ugotoviti, ali posamezniki ločijo med pojmi, kot so osebni finančni svetovalec, osebni bančnik, premoženjski svetovalec, in ali morda različno pojmovanje povzroča zmedo med uporabniki bančnih storitev, zmanjšuje stopnjo zaupanja do tovrstnih storitev,
- ugotoviti, koliko posameznikom pomeni strokovna usposobljenost osebnega svetovalca in kakšno je zaupanje v posamezno finančno institucijo,
- s strani bank pridobiti dostopne informacije o funkciji ter delovnih nalogah osebnega bančnika,
- pridobiti informacije o poznavanju storitve osebnega bančništva s strani uporabnikov,
- ugotoviti potrebe in želje uporabnikov bančnih storitev,
- ugotoviti, ali so uporabniki storitve zadovoljni s kvaliteto storitve osebnega bančništva in
- ugotoviti, kje so možnosti za nadgradnjo storitve osebnega bančništva, ter oblikovati konkretne predloge.

Opredelitev posameznih ciljev tržne raziskave z vidika bank:

- ugotoviti, ali ponujajo storitev osebnega bančništva,
- kako so definirane naloge osebnega bančnika ter
- ugotoviti, kakšni so pogoji za pristop k osebnemu bančništvu.

3.2 Postopek raziskave

Raziskava je bila izvedena v mesecu avgustu leta 2009. Vanjo so bili vključeni anketiranci, ki uporabljajo bančne storitve, ni pa nujno, da so obenem deležni storitve osebnega bančništva. Anketa jim je bila posredovana po elektronski pošti. Odgovarjanje je potekalo individualno.

3.3 Metode raziskovanja

3.3.1 Metode raziskovanja med uporabniki bančnih storitev

Za metodo raziskovanja med uporabniki bančnih storitev sem uporabila empirično raziskavo v obliki anketnega vprašalnika. Ta način sem izbrala, ker sem lahko tako anketirancem zagotovila popolno anonimnost. Poleg tega mi je ta način omogočil zajem različnih tipov ljudi, tako po starostni strukturi kot spolu, stopnji izobrazbe itd. S pomočjo tako zasnovane empirične raziskave, ozirajoč se na moj status in namen ter obseg diplomske naloge, sem dobila relevantne rezultate.

Anketirani je sam prebral vprašanja in odgovoril nanje, tako da je odgovore zapisoval v vprašalnik. Uporabila sem dve vrsti vprašanj:

- pri prvi vrsti vprašanj je anketiranec izbiral med različnimi ponujenimi odgovori in pri tem praviloma izbiral več odgovorov hkrati,
- pri drugi vrsti vprašanj pa je anketirani napisal svoje mnenje, svoje izkušnje, torej je šlo za odprta vprašanja.

Uporabljena je bila strukturirana oblika vprašalnika, kjer so bila vprašanja natančno določena. Vprašanja so bila za vse anketirance identična. Zastavila sem več vprašanj zaprtega tipa z namenom, da dobim kar najbolj usmerjene odgovore, ki bodo medsebojno primerljivi.

Vprašalnik je vseboval petindvajset vprašanj, ki so si sledila po naslednjih sklopih:

- demografski podatki (spol, starost, stopnja izobrazbe),
- izkušnje s finančnim svetovanjem in z osebnim bančništvom ter
- ugotavljanje potreb, želja in pripravljenost za nadgradnjo v osebnem bančništvu.

Varnost osebnih podatkov je bila anketirancem zagotovljena, saj od njih nisem zahtevala nobenih osebnih podatkov.

3.3.2 Metode raziskovanja na ravni internih bančnih pojmovanj

Metodologija moje raziskave na ravni internih bančnih pojmovanj je temeljila na treh usmerjenih odprtih vprašanjih, ki sem jih posredovala direktno na dvanajst največjih registriranih bank v Sloveniji. S pomočjo njihovih odgovorov sem oblikovala svoje stališče glede druge postavljene hipoteze.

Od bank sem želela pridobiti natančen opis delovnega mesta osebni bančnik ali osebni finančni svetovalec. Z bankami, od katerih nisem prejela pisnega odgovora, sem osebno vzpostavila stik.

3.4 Rezultati raziskave

3.4.1 Rezultati s strani nekaterih bank v Sloveniji

Že na samem začetku diplomske naloge sem pridobitev podatkov s strani bank navedla kot omejitev in to se je med izvajanjem raziskave potrdilo. Na dvanajst bank v Sloveniji sem naslovila prošnjo za pridobitev naslednjih podatkov:

- ali njihova banka nudi storitev osebnega bančništva,
- v primeru, da, kakšen je strokovni naziv osebe, ki opravlja to storitev (ali je to naziv osebni bančnik ali osebni finančni svetovalec ali morda drugo) ter
- ali mi lahko posredujejo podatek o specifikaciji delovnega mesta oziroma navedejo delovne naloge, ki jih opravlja ta oseba.

Banke, ki ponujajo storitev osebnega bančništva, so po zbranih podatkih naslednje:

- Abanka Vipa, d. d.,
- Sparkasse, d. d.,
- Hypo Alpe-Adria-Bank, d. d.,
- NLB, d. d.,
- Banka Koper, d. d.,
- Unicredit banka Slovenija, d. d., ter
- SKB, d. d.

V zgoraj navedenih bankah je osebni bančnik tisti, ki nudi storitev osebnega bančništva. Po zbranih podatkih s strani zgoraj navedenih bank storitev osebnega bančništva obsega področja, kot so:

- plačilni promet na TRR,
- depoziti,
- bančno varčevanje,
- najem posojil,
- osebna zavarovanja,
- nakup in prodaja vrednostnih papirjev (delnice, obveznice) ter
- pristop k vzajemnim skladom.

Obseg dela posameznega osebnega bančnika je odvisen od strokovne usposobljenosti posameznika ter od pridobljenih dovoljenj s strani posameznih institucij.

Storitve, kot so najem lizinga, sklenitev premoženjskih zavarovanj ter pomoč pri nakupu in prodaji nepremičnin, so nekoliko manj pogoste oziroma nekatere banke tovrstne storitve posredujejo institucijam, ki so za to specializirane. Po navadi so te institucije znotraj »bančnega koncerna«.

Ali je stranki omogočena storitev osebnega bančništva, je v večini bank odvisna od višine mesečnih prihodkov posamezne stranke. Podatek o tem, kakšna »mora« biti višina mesečnega prihodka, da je stranka deležna te storitve, žal ni bil podan.

Banka Sparkasse, d. d., trenutno edina na trgu oglašuje storitev »finanz check«, kjer svojim strankam nudijo brezplačno izdelavo finančnega načrta (Sparkasse 2009). To storitev izvajajo tako imenovani osebni finančni svetovalci. Njihova naloga je skupaj s stranko opraviti pregled nad trenutnim finančnim stanjem, določiti cilje ter orodja, s pomočjo katerih bo stranka prišla do zelenih ciljev. Osebni finančni svetovalec ne nudi informacij glede bančnih posojil. Za to področje so odgovorni svetovalci za kreditiranje.

Tudi v *Volksbank, d. d.*, delujejo osebni finančni svetovalci, vendar je njihova vloga precej bližje vlogi osebnega bančnika. Opravljajo storitve, ki jih opravlja osebni bančnik v zgoraj omenjenih bankah, vendar je izvzeta storitev najema posojil in dodana storitev sklepanja premoženjskih zavarovanj.

KD banka, d. d., kot predstavnica »najmlajše« banke na slovenskem ozemlju ima natančno opredeljene storitve osebnega bančništva, investicijskega bančništva ter zasebnega bančništva. Kot je bilo moč razbrati iz njihove predstavitve, so ciljno usmerjeni na stranke z višjim potencialom. Ker trenutno še ne omogočajo plačilnega prometa, so njihove storitve omejene. Svojim strankam nudijo storitve na področju zasebnega bančništva, upravljanja premoženja, podjetniških financ ter borznega posredovanja.

V *Banki Celje, d. d.*, ne nudijo storitve osebnega bančništva. Zagotavljajo pa, da vsakemu komitentu nudijo osebno obravnavo, kar pomeni svetovanje in prilagajanje storitev banke specifičnim potrebam strank. Te storitve nudijo vsi zaposleni v poslovni mreži, ki imajo naziv osebni komercialisti.

Kot je že bilo omenjeno v poglavju, kjer so navedene definicije posameznih poklicev, se lastnosti osebnega bančništva vedno bolj nagibajo v smeri zasebnega bančništva. Banke načrtno svoje storitve omogočajo le premožnejšim strankam.

NLB, d. d., svojim zahtevnejšim strankam nudi že večkrat omenjeno t. i. zasebno bančništvo.

Ponudba zasebnega bančništva v NLB temelji na posebni pogodbi, v katero so poleg paketa ekskluzivnih bančnih storitev vključeni tudi naložbeno, davčno in osnovno nepremičninsko svetovanje. Vse stranke imajo stalen vpogled v svoje premoženje, saj prejemajo redna poročila o stanju in gibanju svojega celotnega premoženja. Za spremljanje in upravljanje premoženja so zadolženi naši višje izobraženi finančni svetovalci s posebno interno licenco.

Strokovnjaki, imenovani tudi Privatni bančniki, so strankam na voljo 24 ur na dan. (NLB 2009)

V takšnem primeru se pojavi vprašanje, katere stranke so tiste zahtevnejše stranke, katere so tiste, ki so upravičene do storitve osebnega bančništva, ter kakšne obravnave so deležne stranke s povprečnimi ali celo podpovprečnimi mesečnimi dohodki.

3.4.2 Rezultati s strani uporabnikov bančnih storitev

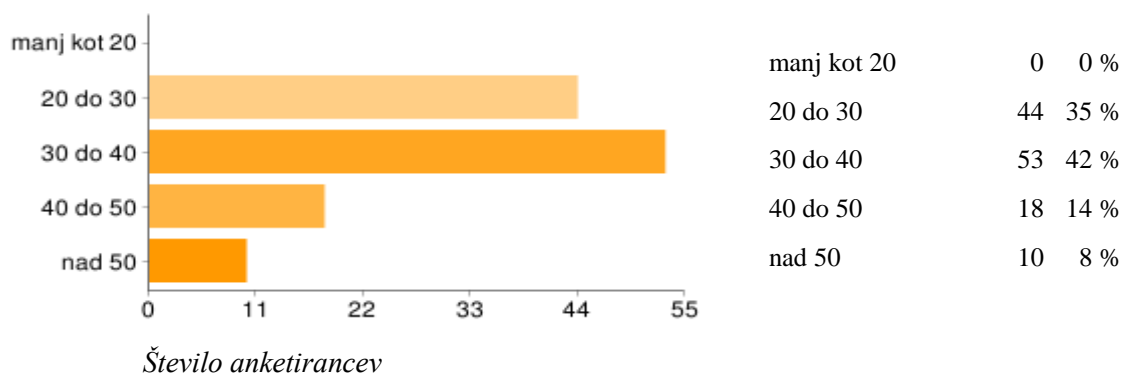
Pri izdelavi diplomske naloge sem se odločila večjo pozornost nameniti raziskavi med uporabniki bančnih storitev. Glede na to, da uspešnost bank temelji na kakovostnih storitvah, s pomočjo katerih skušajo obdržati čim več obstoječih strank ter hkrati pritegniti nove, sem si kot primarni cilj zadala, da s pomočjo raziskave ugotovim želje ter potrebe uporabnikov bančnih storitev.

Demografski podatki

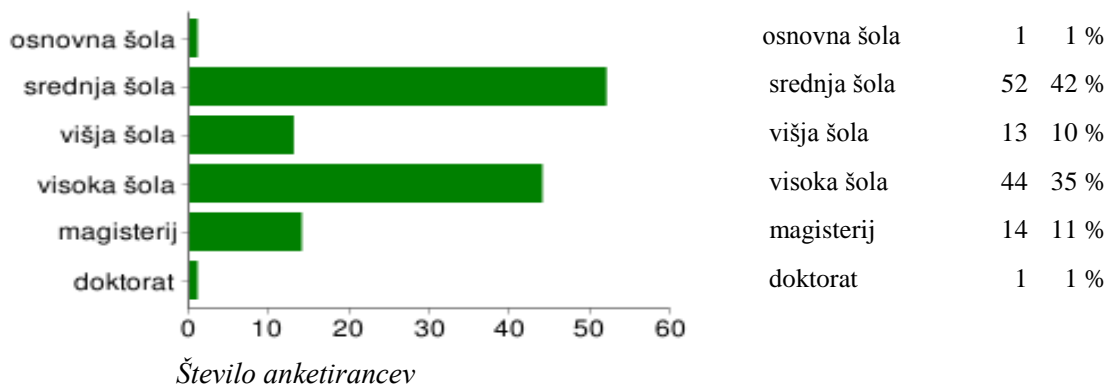
V anketi je sodelovalo 125 anketirancev. Od tega je bilo 77 anketiranih (62 %) ženskega spola ter 48 (38 %) moškega spola.

Povprečna starost anketiranih se je gibala med 20 do 30 let ter 30 do 40 let.

Slika 3.1 Razmerje med anketiranci po starosti



Slika 3.2 Struktura anketiranih po izobrazbi



3.5 Potrditev ali zavrnitev hipotez

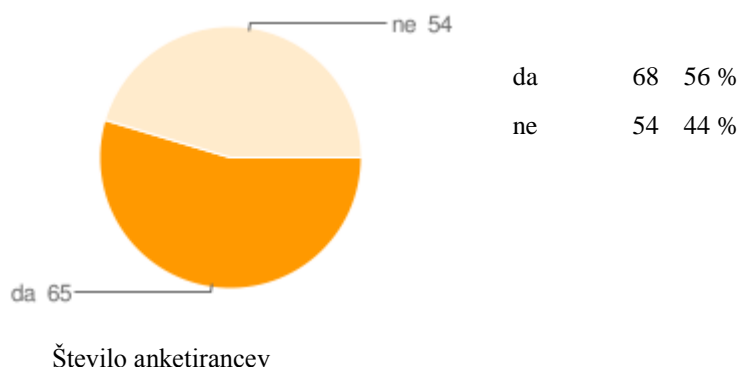
Na osnovi rezultatov, ki sem jih dobila z metodami raziskovanja, bom sedaj preverila pravilnost hipotez. Vsako hipotezo bom individualno analizirala ter na koncu bodisi potrdila ali zavrnila, in sicer:

1. hipoteza:

Predvidevala sem, da različno pojmovanje pojmov, kot so »finančno svetovanje, »osebni finančni svetovalec«, »osebni finančni načrt« in »osebni bančnik« povzroča zmedo med uporabniki finančnih storitev ter znižuje stopnjo zaupanja in posledično uporabe finančnih storitev.

Med anketiranimi se je pojavilo precej nejasnosti glede opredelitve naziva osebni bančnik ter osebni finančni svetovalec. Raziskava je pokazala, da jih je 56 % menilo, da med njima obstaja razlika (rezultate ponazarja slika 3.3).

Slika 3.3 Razlika med osebnim bančnikom ter osebnim finančnim svetovalcem



Pri opredelitvi, kakšna naj bi bila ta razlika, je bilo precej različnih odgovorov. Izpostavila bi najpogostejše, ki so naslednji:

- informiranje strank o ugodnih obrestnih merah,
- svetovanje na področju depozitov ter
- svetovanje na področju kreditiranja.

Delo osebnega finančnega svetovalca so opredelili nekoliko širše in ga povezovali z neodvisnimi finančnimi institucijami in ne kot predstavnika v banki. Njegova temeljna funkcija naj bi bila plemenitenje premoženja, načrtovanje ciljev ter iskanje finančnih rešitev.

Če sedaj razjasnimo pojma je osebni bančnik oseba, ki bi za dobro stranke in banke morala nuditi storitve kot jih nudijo t. i. osebni finančni svetovalci. Njuna največja razlika je v tem, da ima osebni bančnik jasen pregled nad poslovanjem stranke po

transakcijskem računu, kar osebni finančni svetovalec nima. Poleg tega je osebni bančnik omejen na produkte znotraj banke, kar finančni svetovalec ni.

Odgovor na hipotezo

Kljub dejstvu, da je večina anketiranih na vprašanje odgovorila pritrdilno, je na podlagi njihovih odgovorov razvidna nejasnost glede opredelitve teh dveh pojmov. Dodatna potrditev so odgovori glede izkušenj iz finančnega svetovanja. Menim, da kljub pozitivnim izkušnjam pri finančnem svetovanju ne moremo trditi, da je finančno svetovanje pri posameznih institucijah med seboj primerljivo. Svetovanja s strani predstavnikov zavarovalnice ne moremo enačiti s predstavniki bank in še manj s predstavniki neodvisnih finančnih institucij.

2. hipoteza

Predvidevala sem, da pojem in delovne naloge osebnega bančnika niso jasno opredeljene. Pojmovanja so različna tako interno od banke do banke, še več pa je različnih interpretacij med uporabniki bančnih storitev.

Odgovor na hipotezo

Na podlagi podatkov s strani bank lahko potrdim, da so pojmovanja znotraj bank različna. Nekateri uporabljajo naziv osebni bančnik, druge osebni finančni svetovalec, tretje zasebni bančnik, četrte pravijo, da sicer nimajo osebnih bančnikov, vendar vsaki stranki nudijo osebno obravnavo.

Na podlagi odgovorov s strani anketiranih (slika 3.3) lahko potrdimo tudi različno interpretiranje pojma s strani uporabnikov bančnih storitev. Uporabniki bančnih storitev ne znajo natančno specificirati posameznega pojma. Pojem osebnega bančnika se ponekod zamenjuje z pojmom osebnega finančnega svetovalca, precej anketiranih (44 %) pa meni, da med njima ni razlike. Več o dejstvih, ki potrjujejo hipotezo, je bilo napisano pri rezultatih s strani nekaterih bank.

3. hipoteza

Predvidevala sem, da storitev osebnega bančništva ni v skladu s pričakovanji uporabnikov bančnih storitev, kar dokazujejo rezultati pri analizi vprašanja, katere storitve trenutno nudi osebni bančnik in katere menijo, da bi moral nuditi.

Če med seboj primerjamo odgovore anketiranih posameznikov na vprašanje, katere storitve jim nudi osebni bančnik, ter podatke, pridobljene s strani bank, bi lahko storitve osebnega bančništva opredelili nekako takole:²

² Anketirani so lahko podali več odgovorov hkrati. Zato je skupni odstotek višji od 100. Odstotek v oklepaju pomeni odstotek uporabnikov, katerim osebni bančnik nudi to storitev.

Sklop:

- plačilni promet na trr (33 %),
- bančno varčevanje (31 %),
- najem posojil (30 %) ter
- depoziti (29 %).

Sklop:

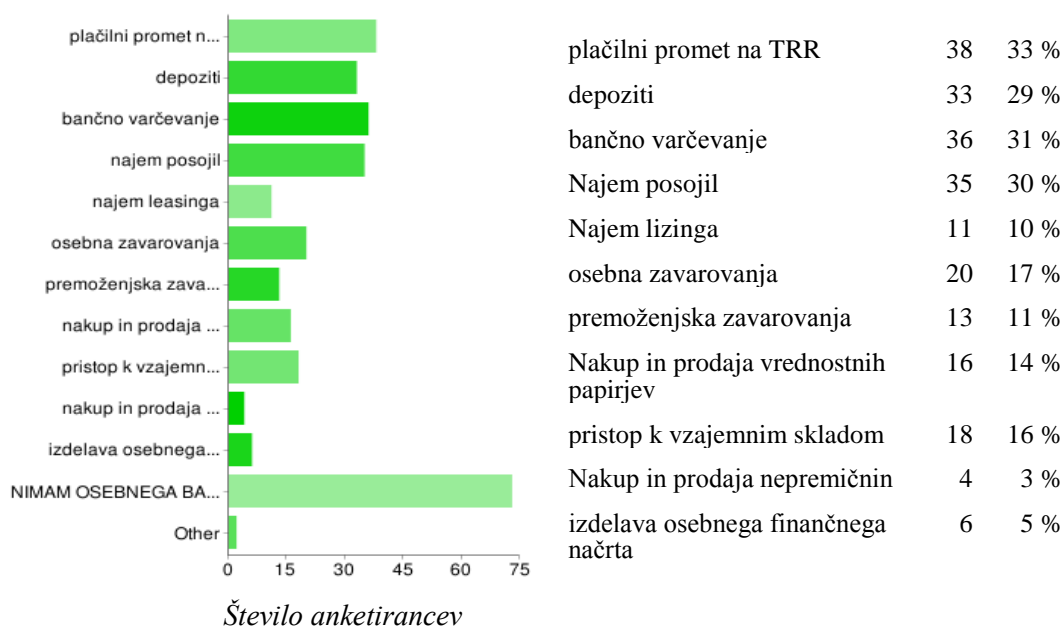
- osebna zavarovanja (17 %),
- pristop k vzajemnim skladom (16 %) ter
- nakup in prodaja vrednostnih papirjev (14 %).

Sklop:

- premoženjska zavarovanja (11 %),
- najem leasinga (10 %),
- izdelava osebnega finančnega načrta (5 %) ter
- nakup in prodaja nepremičnin (3 %).

Večini uporabnikov osebni bančnik nudi izvajanje plačilnega prometa, bančno varčevanje, najem posojil ter možnost vezave sredstev – depozitov. Nekoliko manj pogoste so možnost sklenitve osebnih zavarovanj, pristopa k vzajemnim skladom ter nakup in prodaja vrednostnih papirjev. Slednja je odvisna tudi od tega, ali je znotraj banke tudi borzno-posredniška hiša.

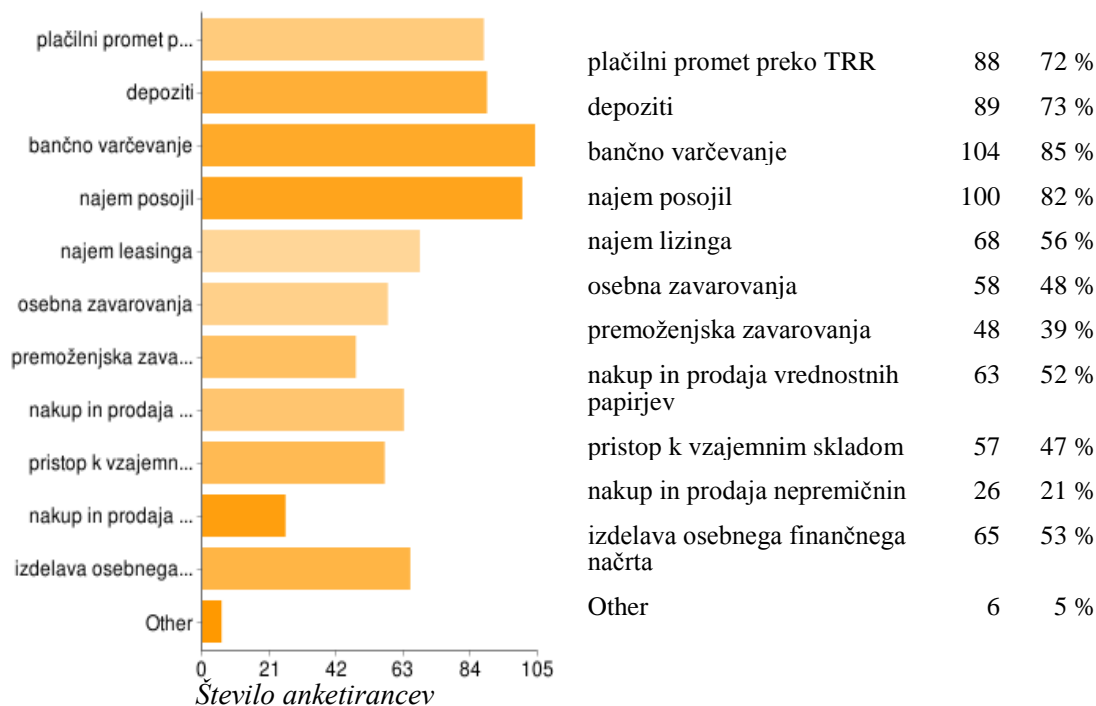
Slika 3.4 Storitve, ki jih nudi osebni bančnik



Slika 3.4 prikazuje število anketirancev glede na posamezno storitev, ki jim jo trenutno omogoča osebni bančnik (v primeru, da ga imajo). Pri rezultatih je upoštevano, da osebni bančnik lahko opravlja več storitev hkrati.

Slika 3.5 prikazuje število anketirancev glede na posamezno storitev, katero bi želeli, da jim jo nudi osebni bančnik. Tudi tukaj je lahko anketirani označil več storitev hkrati.

Slika 3.5 Storitve, ki naj bi jih nudil osebni bančnik



Uporabniki bančnih storitev bi želeli širši obseg storitev, ki bi jim nudil osebni bančnik. Po podatkih, ki so jih navedli, je večina deležnih storitev, ki sem jih opredelila v sklopu 1, torej plačilni promet, depoziti, bančno varčevanje ter najem posojil.

Danes ta obseg storitev vsekakor ni dovolj, da bi lahko trdili, da stranki omogočamo kvaliteten servis oziroma osebno obravnavo. Stranke dandanes želijo večino storitev opraviti na enem mestu, pri eni osebi in jim vsekakor ni v interesu posamezno storitev vedno znova opraviti pri drugi osebi, kaj šele na drugem mestu.

Zanimiv je predvsem podatek s strani bank, kjer zagotavljajo, da njihova storitev pokriva večino zgoraj omenjenih področij, ko na drugi strani odgovori s strani uporabnikov tega ne potrjujejo.

Uporabniki od svojega osebnega bančnika v največji meri pričakujejo strokovnost (94 %), zanesljivost (90 %), zaupnost (81 %) ter odzivnost (77 %). Banke se sicer pomena strokovnosti s strani bančnih uslužbencev zavedajo in zato vedno več

pozornosti namenjajo internim ter eksternim izobraževanjem svojih zaposlenih. Vendar pa osebno menim, da temu še vedno posvečajo premalo pozornosti.

Odgovor na hipotezo

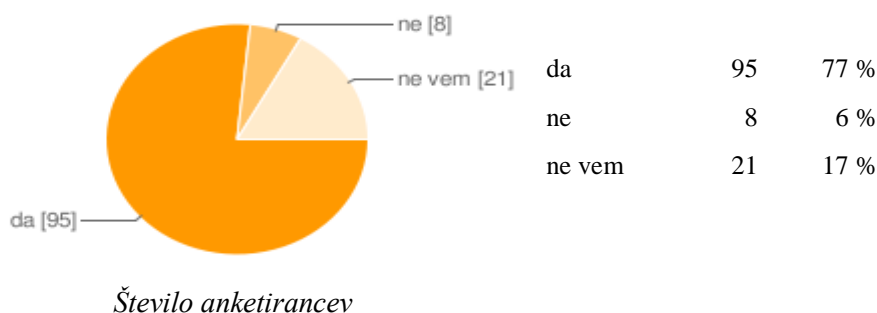
Storitev osebnega bančništva ni v skladu s pričakovanji uporabnikov, kar kaže razlika med obsegom in vrsto storitev, katere uporabnikom nudi osebni bančnik in katere uporabniki pričakujejo od njega (glej primerjavo med sliko 3.4 ter sliko 3.5).

4. hipoteza

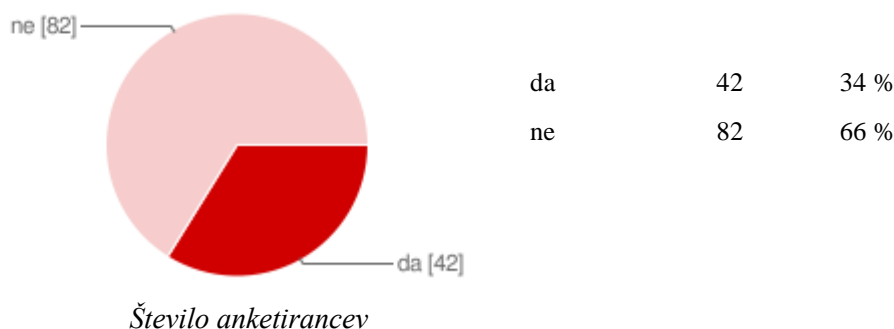
Predvidevala sem, da potencial osebnega bančništva v Sloveniji ni dovolj izkoriščen.

Glede na to, da 95-im anketiranim njihova matična banka nudi storitev osebnega bančnika (slika 3.6), je zanimivo dejstvo, da ima le dvainštirideset (42) anketiranih izbranega svojega osebnega bančnika (slika 3.7). Če upoštevamo še drugo dejstvo, da nekatere banke ne nudijo te storitve, pa je odstotek 66 resnično velik in dokazuje, da osebno bančništvo ne izkorišča svojega potenciala. Osebno menim, da bi stranke uporabljale storitev osebnega bančništva, če bi jim bila le-ta pravilno predstavljena in bi izpolnjevala njihova pričakovanja.

Slika 3.6 Ali matična banka nudi storitev osebnega bančništva



Slika 3.7 Koliko anketiranih ima izbranega osebnega bančnika

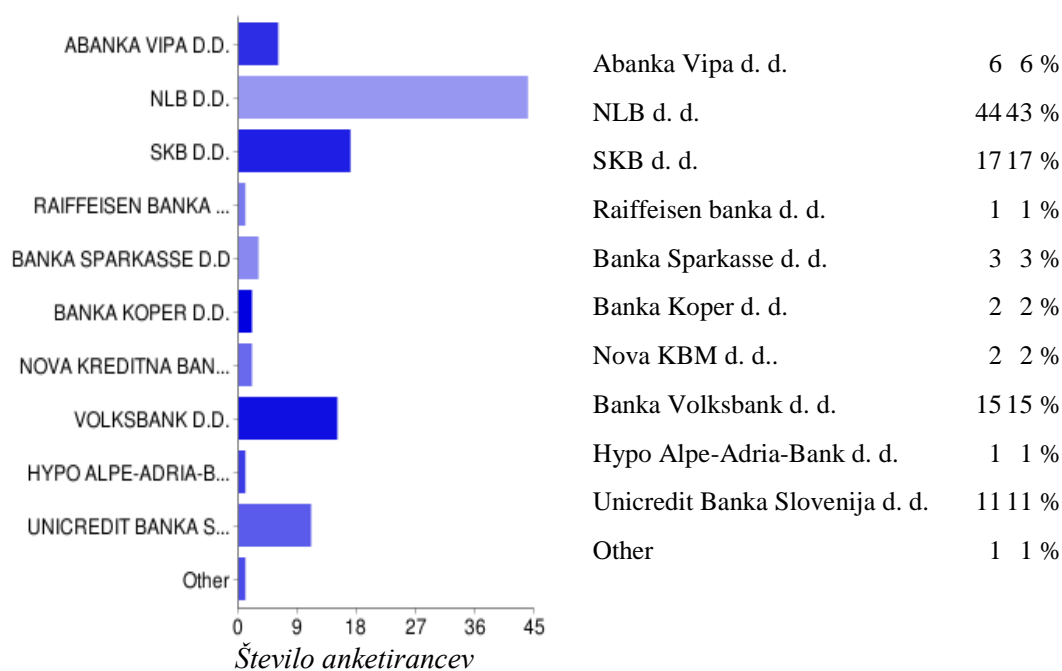


V diplomski nalogi sem že omenila, da so si sicer storitve med bankami zelo podobne in da je med njimi bistvena razlika v kvaliteti opravljene storitve. Večina bank, ki nudi storitev osebnega bančništva, je prepričanih, da so njihove stranke seznanjene z vsemi informacijami, vendar temu ni tako.

17 % anketiranih ne ve, ali njihova banka nudi storitev osebnega bančništva, kar pomeni, da te stranke zagotovo niso deležne te storitve. Pojavi se vprašanje, zakaj niso seznanjene in ali bi si sicer izbrale svojega osebnega bančnika.

NLB je matična banka večine anketiranih. Sledijo ji SKB, Volksbank in Unicredit. Večina anketiranih, katerih matična banka je NLB, nima svojega osebnega bančnika.

Slika 3.8 Pregled izbranih bank anketirancev



Odgovor na hipotezo

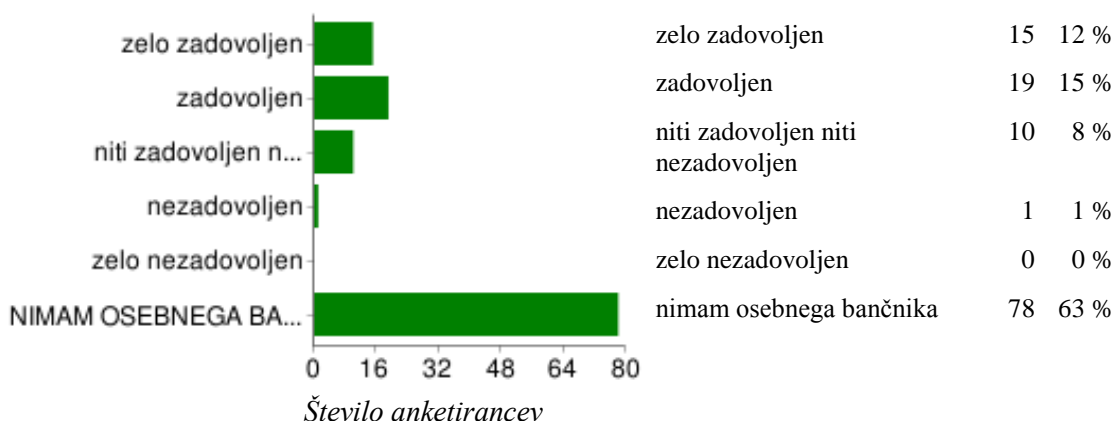
Na podlagi dobljenih rezultatov lahko z zagotovostjo trdim, da potencial osebnega bančništva v Sloveniji ni izkoriščen.

Drugi rezultati raziskave

S pomočjo anketnega vprašalnika sem dobila dodatne odgovore na naslednja vprašanja:

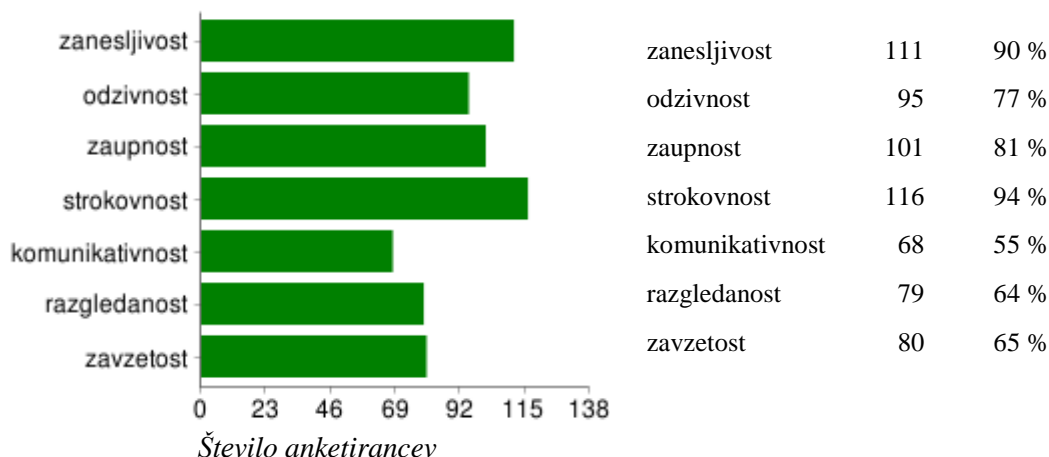
Tisti anketirani, ki jim banka nudi storitev osebnega bančništva, so v večini zadovoljni s storitvijo. Rezultate prikazuje slika 3.9.

Slika 3.9 Prikaz zadovoljstva med uporabniki storitve osebnega bančništva



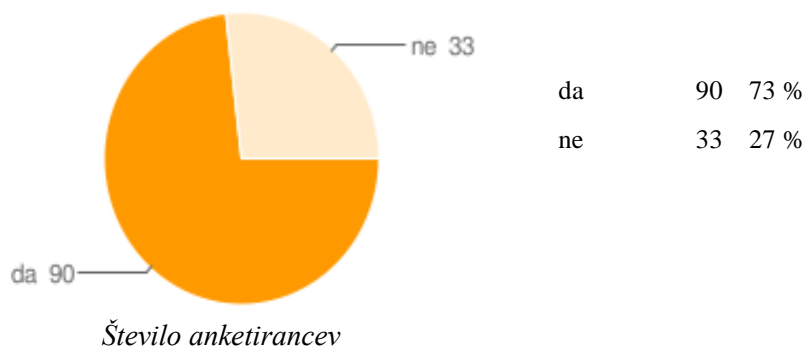
Na prvem mestu je strokovnost tista, ki jo uporabniki pričakujejo od svojega osebnega bančnika (94 %), sledijo zanesljivost (90 %), zaupnost (81 %), odzivnost (77 %), zavzetost (65 %), razgledanost (64 %) ter komunikativnost (55 %). Rezultate raziskave prikazuje slika 3.10.

Slika 3.10 Prikaz lastnosti, ki so zaželene pri osebnem bančniku



Na vprašanje o tem ali bi moral imeti osebni bančnik opravljene vse zakonsko predpisane licence so anketirani odgovarjali: 73 % anketiranih meni, da bi moral imeti osebni bančnik opravljene vse zakonsko predpisane licence. 27 % anketiranih meni, da to ni potrebno (slika 3.11).

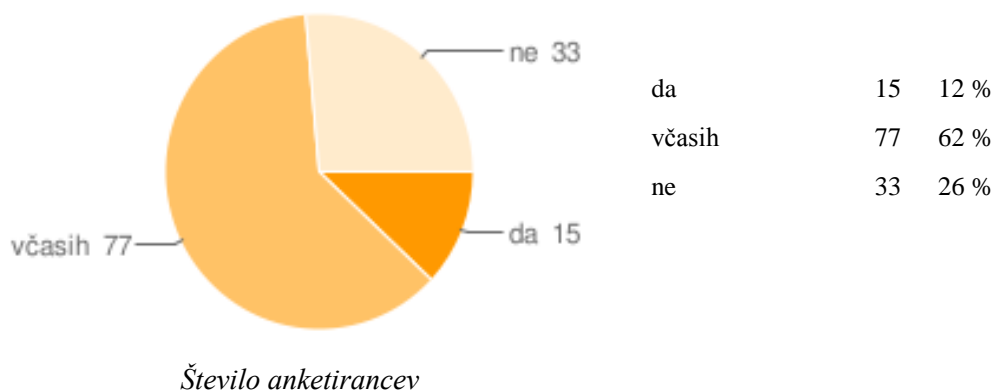
Slika 3.11 Prikaz števila anketiranih, ki menijo, da bi moral imeti osebni bančnik opravljene vse zakonsko predpisane licence.



Na vprašanje, koliko bi bili pripravljeni mesečno plačati za želen nivo storitev osebnega bančništva jih je 59 % odgovorilo, da bi morala biti storitev brezplačna. 14 % bi jih bilo pripravljenih plačati do 5 EUR mesečno, 18 % med 5 EUR ter 10 EUR mesečno, 7 % med 10 EUR ter 20 EUR mesečno in 2 % več kot 20 EUR mesečno.

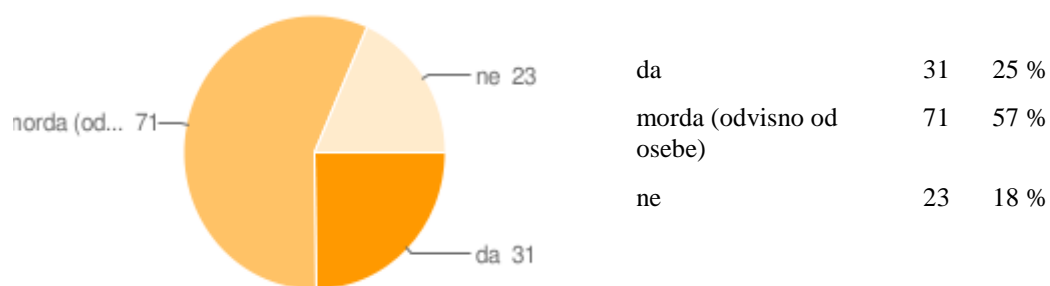
Slika 3.12 prikazuje, koliko anketiranih meni, da za uspešno upravljanje z njihovimi osebnimi financami potrebujejo pomoč strokovnjaka, koliko jih meni, da pomoči ne potrebujejo, in koliko, da pomoč potrebujejo včasih.

Slika 3.12 Koliko jih potrebuje pomoč pri upravljanju osebnih financ



Na vprašanje, ali bi osebnemu bančniku zaupali vse potrebne informacije za izdelavo osebnega finančnega načrta, je 57 % odgovorilo, da je to odvisno od osebe, torej od osebnega bančnika, 25 % bi zaupalo vse potrebne informacije, ostalih 18 % pa teh informacij ne bi zaupalo (slika 3.13).

Slika 3.13 Število anketiranih, ki bi zaupalo osebnemu bančniku vse informacije za izdelavo osebnega finančnega načrta



Število anketirancev

4 PREDLOGI ZA NADGRADNJO OSEBNEGA BANČNIŠTVA V SLOVENIJI

Banke imajo pri svojem poslovanju kar nekaj prednosti. Nekatere se teh prednosti zavedajo in jih s pridom uporabljajo, druge pa jih bodo verjetno sčasoma, če bodo preživele v boju s konkurenco, še pričele uporabljati.

Ena največjih prednosti, ki bi jo lahko banke uporabile tako v trženjske namene kot v namene osveščanja strank, kako pomembna je pravilna izgradnja finančnega načrta, je zagotovo jasen pregled nad finančnim stanjem posamezne stranke. In če gre za več strank, ki so med seboj povezane, so na primer v sorodstvenem razmerju, imajo te informacije dodatno neprecenljivo vrednost. Osebe v banki ima namreč jasen pregled nad poslovanjem posamezne stranke, česar nihče drug nima (v kolikor jim ga ne zaupa stranka sama, kar pa je prej izjema kot pravilo). Že enkratni pregled mesečnega poslovanja skupaj s stranko bi pri stranki vzbudil potrebo po izgradnji finančne varnosti, raziskal možnosti pridobitve dodatnih sredstev za varčevanje ali zmanjšanje morebitnih nepotrebnih stroškov.

Druga prednost, ki bi jo izpostavila, je zaupanje strank. To je precej višje do bančnih uslužbencev kot do drugih t. i. finančnih svetovalcev ali premoženjskih svetovalcev.

In ne nazadnje velika prednost, da vsak sleherni človek slej ko prej pride v banko (bodisi osebno ali preko spleta), ker potrebuje neko storitev. Bodisi odprtje transakcijskega računa, plačilo obveznosti, najem posojila itd.

Na podlagi raziskave sem oblikovala naslednje predloge za nadgradnjo osebnega bančništva v Sloveniji:

- 1. Storitve osebnega bančništva bi morala biti deležna vsaka stranka, ne glede na njen finančni status.*

Zanimiv je bil odgovor s strani anketiranih, ki so v večini mnenja, da vsaka stranka ne potrebuje osebnega bančnika. 53 % jih namreč meni, da to ni potrebno, 33 % jih meni, da bi vsaka stranka morala imeti osebnega bančnika ter 14 %, da bi ga imele stranke z mesečnimi prihodki nad 1.000,00 EUR.

Menim, da ni pravila, ki bi potrjeval, da so stranke z nižjimi prihodki za banko manj zanimivi z vidika potenciala. Ravno stranke s povprečnim mesečnim dohodkom ali tiste z dohodkom pod povprečjem potrebujejo posebno pozornost in pomoč pri izgradnji osebnih financ.

Dejstvo je, da tudi tovrstne stranke potrebujejo zavarovanja (pogostokrat z višjo zavarovalno vsoto, saj so bolj zadolženi), varčujejo za pokojnino, v vzajemnih skladih itd. Vse to bi jim lahko nudile banke.

Predlagala bi osebnega bančnika za vso družino kot eno celico, saj bi morale vsako gospodinjstvo imeti tudi finance urejene z vidika celovitosti in medsebojne odvisnosti.

Prednosti razširitve ponudbe osebnega bančništva na vse komitente za banko:

- Stranka bi bila na enem mestu deležna celostnega svetovanja s področja osebnih financ (zavarovanj, vzajemnih skladov, posojil, vrednostnih papirjev ...), s čimer bi si banka povečala tržni delež in prihodke na stranko. Hkrati bi tako zmanjšala potrebo strank za iskanje pomoči pri drugih finančnih posrednikih in s tem močno zvišala lojalnost svojih komitentov.
- Dodana vrednost na vsakega zaposlenega, saj za opravljanje tovrstne storitve zaposleni ne potrebujejo dodatnega prostora, dodatnih sredstev, kot jih že v osnovi koristijo.
- Stranke bi z osebnim bančnikom vzpostavile partnerski odnos, kar bi povečalo stopnjo zaupanja in omogočilo uspešnejšo prodajo finančnih produktov v banki.
- Stranke bi se navezale na osebnega svetovalca in zaradi narave zaupnih informacij ne bi želele prestopiti k drugi banki.

Slabosti razširitve ponudbe osebnega bančništva na vse komitente za banko:

- za banko bi to predstavljalo višje stroške, saj bi bilo treba delno spremeniti strukturo zaposlenih,
- višje stroške bi predstavljalo tudi dodatno strokovno izobraževanje ter usposabljanje zaposlenih in
- morda bi zaradi večjega obsega dela potrebovali dodano zaposliti novo delovno silo.

2. *Zahtevnejšim strankam, ki želijo biti deležne posebne obravnave, bi morala banka določiti mesečni pavšal za dodatne storitve.*

Pod posebno obravnavo bi vključila storitev 24-urne pomoči, davčnega svetovanja, pomoč pri izpolnjevanju dohodninske napovedi, obrazcev za odmero kapitalskega dobička ipd. ter druge storitve, ki morda niso vsakdanje za banko.

Prednosti uvedbe mesečnega pavšala za banko:

- banka bi pridobila dodatni vir dohodka,
- nudila bi posebno storitev za posebne stranke, ki želijo biti deležne drugačne obravnave,
- okrepila odnos med stranko in osebnim bančnikom.

Slabosti uvedbe mesečnega pavšala za banko:

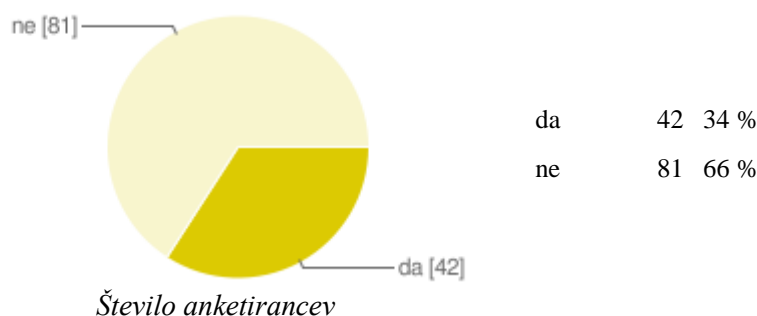
- s tem, ko banka za te storitve zahteva plačilo, nase prevzame večjo odgovornost za kvalitetno opravljene storitve.

3. Obisk osebnega bančnika na domu.

Glede na to, da večina ostalih finančnih institucij nudi obisk stranke na domu, bi to ponudbo vsekakor kot možnost morale ponuditi tudi banke. S tem, ko tega strankam ne omogočijo, gotovo izgubijo določen delež potencialnih strank.

Rezultati raziskave (slika 4.1) sicer ne potrjujejo predloga, vendar menim, da bi ob izpostavitvi prednosti tovrstne storitve pri strankah počasi pričelo vzbujati interes. Stranke bi gotovo čez čas to možnost koristile.

Slika 4.1 Možnost obiska osebnega bančnika na domu



Prednosti, ki jih omogoča obisk osebnega bančnika, so naslednje:

- stranka lahko svoje obveznosti opravijo od doma, izven rednega delovnega časa banke,
- med svetovalcem ter stranko se vzpostavi osebni odnos ter posledično večje zaupanje ter
- svetovalec lahko izkušnje iz okolja, kjer deluje stranka, pridobi dodatne informacije, ki lahko predstavljajo prednost pri trženju finančnih produktov.

Slabosti:

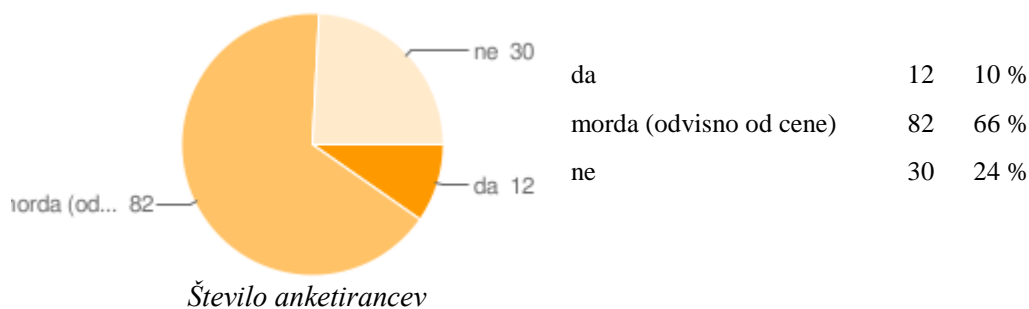
- prevoz osebnega bančnika bi predstavljal dodaten strošek banki.

4. Izdelava osebnih finančnih načrtov.

Osebno bančništvo bi se moralo razvijati v smeri osebnega pristopa k reševanju finančnih težav strank ter k načrtovanju osebnih financ. To bi dosegli z izdelavo t. i. finančnih načrtov.

Raziskava je namreč pokazala, da bi bilo kar 76 % anketiranih pripravljenih plačati storitev izdelave finančnega načrta, od tega bi pri 66 % anketirancev na končno odločitev vplivala cena (slika 4.2).

Slika 4.2 Ali bi bili pripravljeni plačati izdelavo finančnega načrta



Priprava finančnega načrta zahteva na eni strani informacijsko rešitev, ki omogoča izdelavo finančnega načrta, ter na drugi strani strokovno usposobljenost kadra, ki bi tovrstno storitev lahko opravljal. Izdelava načrta namreč obsega celosten pregled nad finančnim stanjem stranke. V praksi uporabljamo izraz osebna bilanca stanja, kjer so na eni strani navedeni vsi prihodki (aktivni in pasivni) in na drugi strani vse obveznosti (iz naslova kreditov, lizinga, tekočih stroškov idr.).

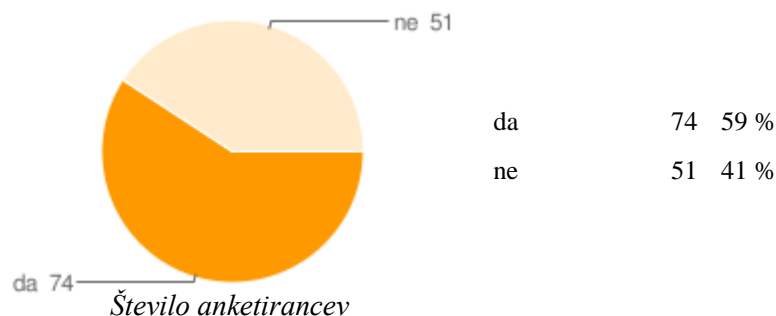
Gotovo je treba biti za nudenje tovrstne storitve zelo usposobljen. Poznavanje vseh področij od svetovalca zahteva veliko znanja ter izkušenj na področju financ. Ni dovolj, da stranki le izdelamo finančni načrt, temveč da spremljamo aktivnosti, ki smo jih skupaj s stranko določili za doseganje finančnih ciljev.

5. Izbira osebnega bančnika.

Nadgradnja storitve osebnega bančništva je tudi v možnosti izbire osebnega svetovalca s strani uporabnika. Danes ima stranka tistega osebnega bančnika, s katerim se sestane na uvodnem srečanju. Verjamem, da ima stranka v večini bank možnost zamenjave osebnega bančnika v primeru, da z njegovo storitvijo ni zadovoljna, vendar menim, da bi bilo s strani bank dobrodošlo, če bi uporabnik imel možnost izbire na podlagi njemu pomembnih kriterijev. Anketirani bi osebnega bančnika izbrali na podlagi priporočil znancev, strokovnosti, osebnem odnosu, zaupanju idr.

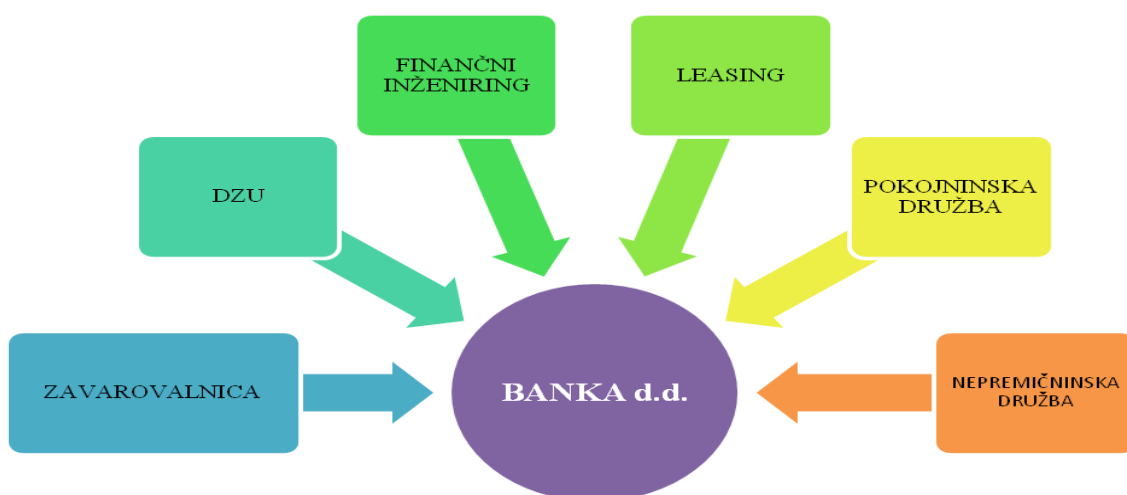
Raziskava je pokazala (slika 4.3), da bi si 59 % anketiranih znotraj banke želelo izbrati svojega osebnega bančnika. 41 % anketiranih ni izpostavilo te potrebe.

Slika 4.3 Možnost izbire osebnega bančnika znotraj banke



Na podlagi vseh dosedanjih ugotovitev in na podlagi sekundarne metode zbiranja podatkov bi banka kot eden najpomembnejših akterjev na finančnem trgu, ki združuje dejavnosti vseh ostalih finančnih institucij, morala biti nekako takšna, kot prikazuje slika 4.4.

Slika 4.4 Izgradnja sodobne finančne skupine



Vir: Volksbank 2009.

Banke danes v večini že sodelujejo z zavarovalnicami, družbami za upravljanje, lizingom, pokojninsko družbo, finančnim inženiringom ter nepremičninskimi družbami, vendar menim, da teh prednosti ne izkoriščajo dovolj. Vsekakor bodo v prihodnosti na konkurenčnem trgu prevladovale tiste, ki bodo zgradile večjo finančno skupino.

5 SKLEP

Z diplomsko nalogo sem želela postaviti temelje za nadgradnjo storitve osebnega bančništva v Sloveniji. V ta namen sem se lotila tržne raziskave med bankami v Sloveniji ter uporabniki bančnih storitev. Na podlagi dobljenih rezultatov sem izpostavila področja, kjer je mogoče storitev nadgraditi.

Med samim proučevanjem literature sem prišla do spoznanja, da o samem osebnem bančništvu v Sloveniji še ni bilo veliko napisanega. Gre za relativno novejšo storitev, ki počasi dobiva svojo veljavo med uporabniki.

Uporabniki zaenkrat v večini nimajo najboljše razjasnjenih pojmov o tem, kakšna je vloga osebnega bančnika oziroma kakšna naj bi bila. Še vedno menijo, da je le zavarovalni zastopnik tisti, pri katerem se lahko sklepajo premoženjska zavarovanja, da je borzni posrednik tisti, ki izvršuje nakup ali prodajo vrednostnih papirjev, da je svetovalec za investicijska vlaganja tista oseba, ki nam svetuje pri vlaganju v vzajemne sklade.

Glede na konkurenco, ki je prisotna na finančnem trgu, bodo banke morale nadgraditi svoje storitve. Ali se bodo še bolj usmerile v zasebno bančništvo ali pa bodo večjo pozornost namenile osebnemu bančništvu. Bančni svetovalec bi morala biti oseba, katerega funkcija bi pokrivala pravzaprav vsa že večkrat omenjena področja. Samo vprašanje časa je, kdaj bodo uporabniki to sprejeli in kdaj se bodo banke poenotile pri pojmovanju vloge osebnega bančnega svetovalca.

LITERATURA

- Bicker, Lyn. 1996. *Private banking in Europe*. London: Routledge.
- Bobek, Dušan. 1992. *Finančni trg*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Cirman, Andreja. 1999. *Poslovanje z nepremičninami*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Clark, Teri B. 2007. *The complete personal finance handbook*. Ocala: Atlantic.
- De Goey, John J. 2006. *The professional financial advisor II*. Toronto: Insomniac.
- Kvas, Gregor. 2005. *Finančna svoboda*. Diplomsko delo, Ekonomska fakulteta Ljubljana.
- Mishkin, Frederic S. 1997. *The economics of money, banking and financial markets*. New York: Harper Collins.
- Mramor, Dušan. 1993. *Uvod v poslovne finance*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Prohaska, Zdenko. 1999. *Finančni trgi*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Ribnikar, Ivan. 1996. Finančne institucije. *Bančni vestnik* 45 (12): 43–45.
- Ribnikar, Ivan. 1999. *Monetarna ekonomija 1*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Šmajdek, Uršula. 2006. *Privatno bančništvo v Sloveniji*. Magistrsko delo, Ekonomska fakulteta Ljubljana.
- Zysman, John. 1987. *Governments, markets and growth*. Ithaca: Cornell University.

VIRI

- Individa. 2009. *Zakaj Individa?* [Http://www.individa.si/zakaj.php](http://www.individa.si/zakaj.php) (12. 3. 2009).
- KD. 2009. *Privatno bančništvo*. [Http://www.kdb.si/](http://www.kdb.si/) (15. 3. 2009).
- NLB. 2009. *Privatno bančništvo*. [Http://www.nlb.si/o-privatnem-bancnistvu](http://www.nlb.si/o-privatnem-bancnistvu). (10. 3. 2009).
- Slovar slovenskega knjižnega jezika. 2000. Ljubljana: Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU.
- Slovensko zavarovalno združenje. 2008. *Gradivo za izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov – učbenik za slušatelje*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
- Sparkasse. 2009. *Finanz check*. [Http://www.sparkasse.si/1539](http://www.sparkasse.si/1539) (18. 3. 2009).
- Volksbank. 2008. *Pravilnik o sistemizaciji in vrednotenju delovnih mest banke Volksbank, d. d.* Interno gradivo, Volksbank, d. d.
- Volksbank. 2009. *Gradivo za izobraževanje osebnega bančnika*. Interno gradivo, Volksbank, d. d.
- Zakon o gospodarskih družbah. 2009. *Uradni list RS*, št. 42/2009.
- Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje. 2005. *Uradni list RS*, št. 26/2005.
- Zakon o trgu finančnih instrumentov. 2007. *Uradni list RS*, št. 67/2007.

Literatura

Zakon o zavarovalništvu. 2004. *Uradni list RS*, št. 102/2004.

Združenje članov borze vrednostnih papirjev. 2009. Brokerski izpiti.
[Http://www.zdruzenje.si/index.php?page=vsebina&page_id=13&subpage_id=13](http://www.zdruzenje.si/index.php?page=vsebina&page_id=13&subpage_id=13)
(14. 6. 2009).

PRILOGA

Priloga 1 Anketni vprašalnik

**ANKETNI VPRAŠALNIK –
VLOGA OSEBNEGA BANČNIKA V SLOVENIJI**

1. Spol:

- moški
 ženska

2. Starost:

- manj kot 20 let
 20 do 30 let
 30 do 40 let
 40 do 50 let
 nad 50 let

3. Izobrazba:

- osnovna šola
 srednja šola
 višja šola
 visoka šola
 magisterij
 doktorat

4. Ali že imate izkušnje s finančnim svetovanjem pri katerikoli finančni organizaciji?

- Da
 Ne

5. Če ste pri predhodnem odgovoru označili DA, prosim, označite vrsto finančne organizacije (možnih je več odgovorov):

- zavarovalnica
 družba za upravljanje
 banka
 borzno-posredniška hiša
 neodvisna finančna institucija
 drugo _____

Priloga 1

6. Ocenite, v kolikšni meri ste bili zadovoljni s finančnim svetovanjem:

- zelo zadovoljen
- zadovoljen
- niti zadovoljen niti nezadovoljen
- nezadovoljen
- zelo nezadovoljen

7. Katera je vaša matična banka?

- Abanka Vipa, d. d.
- NLB, d. d.
- SKB, d. d.
- Raiffeisen banka, d. d.
- Sparkasse, d. d.
- Banka Koper, d. d.
- Nova Kreditna banka Maribor, d. d.
- Volksbank, d. d.
- Hypo Alpe-Adria-bank, d. d.
- Unicredit banka Slovenije, d. d.
- drugo: _____

8. Ali vaša matična banka omogoča storitev osebnega bančništva?

- Da
- Ne
- Ne vem

9. Imate izbranega osebnega bančnika?

- Da
- Ne

10. Ocenite, v kolikšni meri ste zadovoljni z vašim osebnim bančnikom:

- zelo zadovoljen
- zadovoljen
- niti zadovoljen niti nezadovoljen
- nezadovoljen

- zelo nezadovoljen
- nimam osebnega bančnika

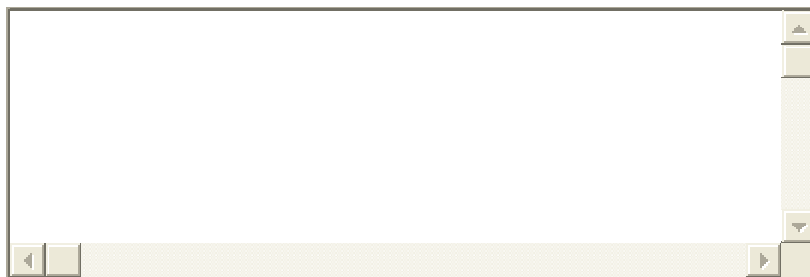
11. Katere storitve vam nudi vaš osebni bančnik (možnih je več odgovorov):

- plačilni promet na TRR
- depoziti
- bančno varčevanje
- najem posojil
- najem leasinga
- osebna zavarovanja
- premoženjska zavarovanja
- nakup in prodaja vrednostnih papirjev (delnice, obveznice)
- pristop k vzajemnim skladom
- nakup in prodaja nepremičnin
- izdelava osebnega finančnega načrta
- nimam osebnega bančnika
- drugo: _____

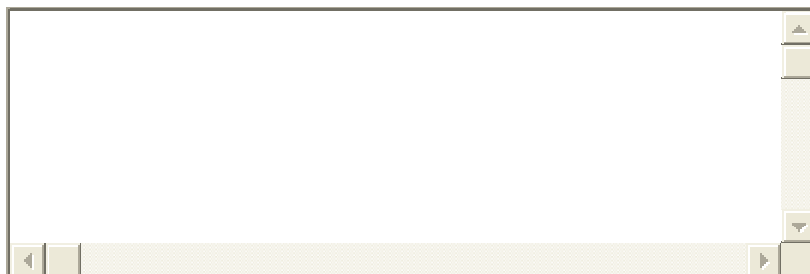
12. Ali menite, da obstaja razlika med osebnim bančnikom in osebnim finančnim svetovalcem?

- Da
- Ne

13. Če ste pri predhodnem odgovoru označili DA, vas prosim za obrazložitev.

A large, empty rectangular text box with a thin black border, intended for providing a justification for a 'DA' (Yes) answer to question 12. The box has a light beige background and includes small navigation arrows (up, down, left, right) in the corners.

14. Kaj si predstavljate pod pojmom osebni bančnik?



15. Katere osebnostne lastnosti naj bi po vašem mnenju imel osebni bančnik: (možnih je več odgovorov)

- zanesljivost
- odzivnost
- zaupnost
- strokovnost
- komunikativnost
- razgledanost
- zavzetost

16. Katera področja bi moral »pokrivati« osebni bančnik:

- plačilni promet na trr
- depoziti
- bančno varčevanje
- najem posojil
- najem leasinga
- osebna zavarovanja
- premoženjska zavarovanja
- nakup in prodaja vrednostnih papirjev (delnice, obveznice)
- pristop k vzajemnim skladom
- nakup in prodaja nepremičnin
- izdelava osebnega finančnega načrta
- drugo: _____

17. Menite, da bi moral imeti osebni bančnik pridobljene vse zakonsko predpisane licence za zgoraj omenjena področja?

- Da

Ne

18. Bi želeli, da vas osebni bančnik po potrebi obišče tudi na vašem domu?

Da

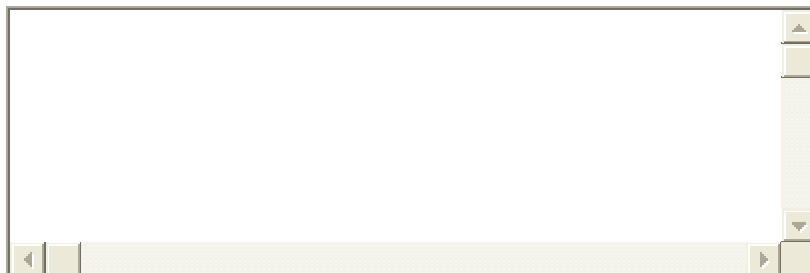
Ne

19. Bi si znotraj banke želeli sami izbrati svojega osebnega bančnika?

Da

Ne

20. Če ste pri predhodnem odgovoru označili DA, vas prosim, da navedete kriterije, na podlagi katerih bi ga izbrali.

An empty rectangular text box with a light beige background and a thin black border. It has a vertical scrollbar on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a scrollable text area for providing answers to question 20.

21. Menite, da bi morala imeti vsaka stranka svojega osebnega bančnika:

da

ne, samo tisti, ki imajo več kot 1.000 EUR mesečnih prihodkov

ne

22. Koliko bi bili pripravljeni plačati mesečno za zelen nivo storitev osebnega bančništva:

do 5 EUR mesečno

med 5 EUR in 10 EUR mesečno

med 10 EUR in 20 EUR mesečno

več kot 20 EUR mesečno

menim, da bi morala biti storitev osebnega bančništva brezplačna.

23. Ali menite, da za uspešno upravljanje z vašimi osebnimi (družinskimi) financami potrebujete pomoč strokovnjaka:

da

včasih

Priloga 1

ne

24. Ali bi zaupali svojemu osebnemu bančniku vse informacije v povezavi z vašimi družinskimi financami, s pomočjo katerih bi vam lahko izdelal finančni načrt:

da

morda (odvisno od osebe)

ne

25. Ali bi bili pripravljeni plačati izdelavo finančnega načrta:

da

morda (odvisno od cene)

ne